

Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações

**Custo Humano, Vivências de Bem-Estar e Mal-Estar e Qualidade de
Vida no Trabalho de Entregadores de Plataformas Digitais**

Nicolas Eyck van Dyck Araújo de Oliveira

Brasília

2023

Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações

**Custo Humano, Vivências de Bem-Estar e Mal-Estar e Qualidade de
Vida no Trabalho de Entregadores de Plataformas Digitais**

Nicolas Eyck van Dyck Araújo de Oliveira

Dissertação de Mestrado apresentada ao
Programa de Pós-Graduação em Psicologia
Social, do Trabalho e das Organizações como
requisito à obtenção do grau de mestre em
Psicologia Social, do Trabalho e das
Organizações.

Orientador: Prof. Dr. Mário César Ferreira

Brasília

2023

Custo Humano, Vivências de Bem-Estar e Mal-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho de Entregadores de Plataformas Digitais

Nicolas Eyck van Dyck Araújo de Oliveira

Dissertação de mestrado defendida e avaliada pela banca examinadora constituída por:

Prof. Dr. Mário César Ferreira

Universidade de Brasília, Instituto de Psicologia

Presidente

Prof^ª. Dr^ª. Tatiane Paschoal

Universidade de Brasília

Membro Interno

Prof. Dr. Sérgio Henrique Barroca Costa

Universidade Federal de Goiás

Membro Externo

Prof^ª. Dr^ª. Luiza Ferreira Rezende de Medeiros

Instituto Federal Goiano

Membro Suplente

“Sonho com uma revolução sem ideologia, onde o destino do ser humano, seu direito a comer, a trabalhar, a amar, a viver a vida plenamente não seja condicionado ao conceito expresso e imposto por uma ideologia seja ela qual for. [...] Não possuímos direito maior e mais inalienável do que o direito ao sonho.”

Jorge Amado

Àqueles que, tolhidos do direito ao descanso,
carregam, já sem o sorriso no rosto, a
esperança de que seus filhos possam viver o
que desejarem.

Agradecimentos

Esta dissertação foi escrita ora com a rapidez proporcional aos momentos de inspiração, ora com a vagareza necessária aos *insights* pós-conversas com entregadores, pesquisadores e amigos. Em muitos momentos ficou parada, incompleta, na gaveta, aguardando por mim que lidasse com o mundo conturbado do lado de fora do computador. Atravessou uma pandemia e passou comigo por três países distintos pelos quais vivi ao longo desse curto período, foi moldada e modulada pelas minhas experiências pessoais, pelo meu crescimento e minhas perdas. É um trabalho sobre humanos, mas sobretudo um trabalho humano. Metalinguístico, por isso. Foi possível com o suporte de diversos outros seres humanos, aos quais deixo aqui expressa a minha gratidão mais sincera.

Primordialmente, aos meus pais e irmã, pelo alicerce emocional. Sobretudo à minha mãe, pelos esforços logísticos, afetivos e financeiros que sempre fez para que eu pudesse ter acesso à educação da melhor qualidade, por sempre ter acreditado e investido em meus sonhos.

Ao meu orientador, Prof. Mário César, pelos valiosos ensinamentos, pela paciência e humanidade que são tão essenciais ao processo de aprender, por compreender e praticar a educação como um processo para além da sala de aula e dos diplomas.

Aos meus companheiros do Grupo de Estudos e Pesquisas Aplicadas ao Setor Público, ErgoPUBLIC, pela cultura de partilha de conhecimentos, questionamentos, *feedbacks* e suporte desde o primeiro dia. O percurso foi mais leve, humano e seguro contando com as várias mãos em que pude segurar.

Aos amigos que fiz em Brasília, com muito carinho, David Torres, Tatiele Oliveira, Kênia Luz e Renatto Marcondes. Ter a quem recorrer para tratar de assuntos acadêmicos, pessoais, compartilhar cafés, memes e muitos risos me fez e faz sentir protegido e confiante para seguir em frente.

Ao professor e amigo Ricardo Festi, e ao Grupo de Pesquisas Mundo do Trabalho e Teoria Social, do departamento de Sociologia da UnB, por terem-me convidado para compor e debater o trabalho em plataformas digitais desde o princípio da minha estadia em Brasília, terem-me dado voz e ouvido, ensinado e compartilhado tanto. O aprendizado, os contatos com a teoria e a prática e os frutos que esse ambiente me proporcionou são imensuráveis.

À Alisson Lopes e sua família, por terem-me acolhido assim que cheguei e reorganizado toda a rotina familiar para me acomodar, sempre com muita simpatia e o calor brasileiro de que sinto falta. Há gestos que são impagáveis e difíceis de retribuir, por isso sigo

desejante de que a vida lhes devolva sempre muita felicidade e portas abertas.

Aos entregadores que encontraram tempo para responder essa pesquisa, àqueles que lideram e participam de ações coletivas em prol da melhoria de sua qualidade de vida no trabalho, e a todos os que seguem arriscando sua integridade para prover o bem-estar e a dignidade daqueles que amam.

Sumário

Resumo	9
Abstract	10
Introdução	11
Quadro Teórico de Referência	17
Economia do Compartilhamento.....	17
<i>Filosofia do compartilhamento</i>	<i>18</i>
Precarização do Trabalho	20
<i>Status de Contratante Independente ou Autônomo?</i>	<i>22</i>
<i>Gestão Algorítmica do Trabalho</i>	<i>23</i>
<i>Insegurança Remuneratória</i>	<i>25</i>
Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho.....	25
<i>Diagnóstico Macroergonômico da Qualidade de Vida no Trabalho</i>	<i>26</i>
<i>Diagnóstico Microergonômico da Qualidade de Vida no Trabalho</i>	<i>27</i>
Método	28
Participantes.....	28
Instrumento de Coleta de Dados	30
Resultados e Discussão	33
Contexto Sociotécnico e Processo de Trabalho.....	33
Custo Humano do Trabalho	39
Eixo I – Custo Físico do Trabalho	41
Eixo II – Custos Cognitivo e Afetivo do Trabalho.....	47
Estratégias de Mediação Individuais e Coletivas	60
Eixo I – Estratégias Referentes aos Custos Físico e Cognitivo	61
Eixo II – Estratégias Referentes ao Custo Afetivo.....	68
Bem-Estar e Mal-Estar no Trabalho.....	73
Mal-Estar no Trabalho	74
Eixo I – Riscos à Integridade Física e Material	75
Eixo II – Avaliação Subjetiva Negativa das Condições de Trabalho	76
Bem-Estar no Trabalho	81
Significado do Trabalho	88
Considerações Finais	90
Referências	93
Apêndice 1	102

Resumo

A presente pesquisa buscou analisar o contexto de trabalho de entregadores vinculados a plataformas digitais de *delivery* de alimentos e mercadorias, com enfoque na percepção desses trabalhadores sobre sua Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Para tanto, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com 26 entregadores de cinco plataformas distintas, selecionados por conveniência nas regiões metropolitanas de Brasília e de São Luís, às quais foram submetidas ao método de Classificação Hierárquica Descendente por via do *software* IRaMuTeQ, com vistas a compreender a estrutura de seu discurso sobre a percepção de têm sobre seu trabalho. Os resultados evidenciaram que a maioria dos entrevistados é jovem menor de 35 anos, possui ensino médio completo e utiliza mais de uma plataforma digital concomitantemente como mediadora do trabalho. Além disso, trabalham em média nove horas por dia, todos os dias da semana, com jornadas que podem alcançar as 72 horas semanais. A pesquisa revelou, ainda, que os entregadores enfrentam diversos desafios em seu trabalho, como a alta carga horária, uma série de constrangimentos fisiológicos que culminam principalmente em dores e lesões frequentes, intensa carga afetiva e mental, ancoradas sobretudo na baixa remuneração e situação de insegurança social a que estão submetidos. Com uma prevalência de vivências de mal-estar no trabalho, os entregadores, expostos aos riscos das ruas e ao adoecimento, lançam mão de estratégias diversas e criativas para mediar o equilíbrio entre os constrangimentos que enfrentam e a manutenção de sua saúde.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Plataformas Digitais, Entregadores, Trabalho Digital, Ergonomia da Atividade.

Abstract

The present research aimed to analyze the work context of delivery drivers associated with digital platforms for food and merchandise delivery, focusing on these workers' perception of their Quality of Work Life (QWL). For this purpose, semi-structured interviews were conducted with 26 delivery drivers from five different platforms, selected for convenience in the metropolitan regions of Brasília and São Luís. The interviews were submitted to the method of Descending Hierarchical Classification using the IRaMuTeQ software to understand the structure of their discourse regarding their perception of their work. The results showed that the majority of the interviewees are under 35 years old, have completed high school education, and use more than one digital platform simultaneously as a mediator for their work. Additionally, they work an average of nine hours per day, every day of the week, with shifts that can reach 72 hours per week. The research also revealed that delivery drivers face several challenges in their work, such as high workload, a series of physiological constraints that mainly result in frequent pain and injuries, and intense emotional and mental burden, anchored mainly in low pay and social insecurity they are subjected to. With a prevalence of ill-being experiences at work, delivery couriers, exposed to the risks of the streets and illness, employ various creative strategies to balance the constraints they face and maintain their health.

Keywords: Quality of Work Life, Digital Platforms, Couriers, Digital Work, Activity Ergonomics.

Introdução

A disseminação e consolidação de novos modos de operação e gestão do trabalho intrinsecamente relacionados ao uso das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (NTICs) em todo o mundo globalizado representam uma característica fundamental da organização laboral contemporânea. São expoentes dessa empreitada algumas das *startups* que mais rapidamente acederam à avaliação de mercado superior a um bilhão de dólares no Brasil, como a *99*, *iFoodBR* e *Loggi*, denominadas *unicórnios brasileiros* (Soprana, 2020). Em comum, todas se utilizam de plataformas digitais, atuando como mediadoras entre consumidor final e os prestadores dos serviços mais variados.

Cant (2020) sugere, porém, que para além dos termos econômicos, o sucesso das plataformas de *delivery* deve ser observado pelo viés de seu potencial de reorganizar e reestruturar o mercado de trabalho e as formas laborativas que conhecemos tradicionalmente. Em primeiro lugar, as plataformas não mantêm vínculos empregatícios com os atores sociais envolvidos no processo logístico de entrega, e.g., os entregadores por aplicativo, emblemáticos operadores do trabalho em plataforma, são considerados por estas como clientes em usufruto de seu serviço de mediação.

Ademais, as formas de remuneração do trabalho chamam atenção ao reproduzir um sistema semelhante ao do pagamento por peça produzida. O entregador não desfruta de um salário-base como remuneração pela sua atividade em um dado período, mas obtém seus proventos a partir de uma taxa flexível por entrega realizada, além de bônus por gorjetas e *surges* (i.e., metas ou desafios estabelecidos pela plataforma), independente do tempo ocioso entre uma corrida e outra, o qual pode prolongar-se de segundos a horas.

Finalmente, todos os custos de operação e manutenção do trabalho são de responsabilidade do próprio entregador, como a aquisição dos próprios instrumentos de trabalho (e.g., bicicletas ou motocicletas, *smartphones* e equipamentos de proteção

individual), além dos pacotes de acesso à internet, custos com combustíveis e reparo.

Também não há segurança previdenciária ou planos de assistência à saúde.

Sob a perspectiva do consumidor, o sucesso dos aplicativos, intuitivos e de fácil usabilidade, é fruto da possibilidade de acesso a uma ampla seleção de restaurantes e lojas a apenas um clique de distância, permitindo comparar preços e escolher a opção mais adequada às suas necessidades rapidamente. A pandemia de COVID-19 também consistiu em um fator de impacto significativo na popularidade e relevância do *delivery*, haja vista a necessidade de isolamento social (Silva Júnior et al., 2022).

Já com relação aos entregadores, a relativa facilidade de cadastro para trabalhar junto às plataformas, combinada ao cenário de desemprego estrutural, dificuldade de acesso ao mercado de trabalho formal, insegurança e incerteza oriundos principalmente do contexto pandêmico são fatores que conduziram a uma intensa procura e adesão a esse tipo de trabalho. Por parte das plataformas, o trabalho é anunciado como um potencial complemento de renda, respeitando a autonomia do entregador em determinar seus horários, ritmo e metas individuais, gerindo a própria jornada, cobertura e proventos do trabalho com auxílio do aplicativo para *smartphones* (99Food, 2023).

O modo de operá-lo também encontra particularidades, como uma interface profundamente *gamificada*, i.e., a organização do trabalho utiliza-se da aplicação da lógica dos jogos, como pontuações, recompensas, desafios e competições, com vistas a aumentar a produtividade e o envolvimento dos entregadores. A gestão dos valores remuneratórios por corrida e a designação da área de atuação do entregador são definidos por algoritmos especializados, automaticamente.

Apesar de contarem com uma ampla base de dados sociodemográficos e profissiográficos relativos à ocupação de entregadores por aplicativo, como o efetivo total da força de trabalho vinculada aos aplicativos, o tempo médio de trabalho, remuneração média e

duração média das corridas e do tempo ocioso, nenhuma das grandes plataformas os divulga publicamente com frequência e detalhamento. Estimativas sobre a população de entregadores são empreendidas por grupos e institutos de investigação, utilizando-se de projeções.

Em uma análise dos dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios/COVID-19 (PNAD/COVID-19), realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, Lapa (2021) sugere um quantitativo total de trabalhadores no ramo das entregas aproximado em 680 mil entregadores, ao passo em que relatório da Universidade Federal da Bahia (2020) sinaliza uma marca de 917 mil trabalhadores em exercício. Os números não são precisos porque a própria definição da categoria encontra dificuldades, haja visto o elevado quantitativo de trabalhadores temporários ou sazonais, a heterogeneidade das plataformas, os modos de subordinação a elas e a utilização, por parte dos entregadores, de mais de um aplicativo concomitantemente.

Antunes (2020) salienta que apesar dos sofisticados processos de automatização, as NTICs não esgotam a demanda pela atividade humana, mas sim atribuem aos trabalhadores cargos de bastidor no processo produtivo, maquiando precárias condições de segurança e salubridade a que estão submetidos. Evidencia, assim, um processo institucionalizado de intensificação da atividade humana e do controle sobre ela na Indústria 4.0, instrumentalizado por jornadas de trabalho frequentemente hiperprolongadas, disformes e mal remuneradas, constituindo fator de extensa precarização do trabalho subordinado às plataformas digitais a que está submetido esse contingente tão expressivo da força de trabalho brasileira (Abílio, 2019; Festi, 2020).

A partir de 2017, um movimento de protestos e ações coletivas organizadas por trabalhadores associados a aplicativos de entrega em torno de demandas, críticas e denúncias contra as degradantes condições de trabalho se intensifica e sai às ruas, sobretudo na Ásia, Europa e América do Norte. Na América Latina, é a partir de 2020 que, com a intensificação

do trabalho incitada pela pandemia de COVID-19, os entregadores constroem uma rede bem articulada de manifestações e protestos por melhoria nas condições de trabalho (Bessa et al., 2022).

Ocorre que a crise gerada pela pandemia intensifica a dinâmica do trabalho e aumenta a demanda por entregadores nas plataformas, o que, somado ao crescente desemprego e à instabilidade socioeconômica, provoca um aumento significativo da recorrência a essa modalidade de trabalho. Essa reação reduz a remuneração média da classe, que flutua com base na lei da oferta e da procura. Assim, os entregadores veem-se compelidos a trabalhar por mais horas e atender a uma demanda de corridas bem mais pronunciada. Ademais, o incremento na jornada faz com que estejam expostos por mais tempo às precárias condições de trabalho nas ruas (i.e., sem infraestrutura para pausas, descanso, alimentação e satisfação das necessidades fisiológicas básicas).

É nesse contexto que emerge o movimento popular de ação coletiva que ficou conhecido no Brasil como #BrequeDosApps, em reivindicação por melhores condições de trabalho e remuneração. Fortalecido pelo diálogo estabelecido entre organizações brasileiras, como *Entregadores Antifascistas* e *Treta no Trampo*, e internacionais (e.g., *Independent Workers Union of Great Britain*, *Agrupación de Trabajadores de Reparto Argentina*, *Riders Unidos Ya* e *#NiUnRepartidorMenos*), o movimento teve seu expoente nas paralisações e protestos realizados em todo o país nos dias 14 e 25 de julho de 2020, os quais também vieram a se repetir em ocasiões posteriores, com menor amplitude (Coelho, Jesus & Silva, 2021).

Entre as principais reivindicações dos entregadores, elencam-se a concessão, pelas plataformas, de equipamentos de higiene, aumento no valor pago por corrida por quilômetro rodado, fim dos bloqueios arbitrários, restituição de contas bloqueadas, concessão de bônus remuneratório por se tratar de atividade essencial e a possibilidade de rejeitar pedidos sem

penalidades. Também foi solicitada a garantia de medidas de manutenção e preservação da saúde, com o acesso a testes de sorologia para COVID-19, o direito à quarentena remunerada em caso de sintomas e a distribuição de kits de segurança com maior frequência do que a já praticada (Bessa et al., 2022; Coelho, Jesus & Silva, 2021).

As manifestações, repercutidas à grande massa pela mídia, cumprem o papel de visibilizar as péssimas condições de trabalho e o panorama da intensificação e precarização do ofício dos entregadores por aplicativo, o que fornece risco à sua saúde, sociabilidade e qualidade de vida. Dados obtidos pela Universidade Federal da Bahia revelaram que o rendimento médio dos entregadores caiu durante a pandemia: pouco menos de um terço dos trabalhadores acumulava, mensalmente, valores inferiores ao salário-mínimo, ao passo em que, durante a crise sanitária, quase metade desses trabalhadores contava com proventos inferiores ao salário-mínimo estipulado (Universidade Federal da Bahia, 2020).

Baseado em dados da PNAD/COVID-19, Lapa (2021) sugere que a renda média dos entregadores por aplicativo no país gira em torno dos R\$1508,02 mensais brutos, com grande amplitude de valores entre as unidades da federação, onde São Paulo tem a maior média, em torno dos R\$2000,00, e a Bahia a menor, por volta de R\$1000,00. Já um levantamento da CUT (Central Única dos Trabalhadores, 2021) procurou avaliar o impacto do custo financeiro do trabalho (i.e., combustível, manutenção, aluguel de instrumentos de trabalho, seguros, manutenção, pacotes de internet e alimentação fora de casa, entre outros) sobre a renda líquida dos entregadores, em duas regiões metropolitanas brasileiras. Os resultados sugerem que em Brasília, após a exclusão dos gastos de operação do trabalho, a renda média é de R\$1237,50, enquanto na Região Metropolitana do Recife esse valor chega aos R\$1083,00 médios, e, portanto, abaixo do salário-mínimo estipulado. Uma consequência direta da baixa remuneração é o prolongamento excessivo da jornada de trabalho entre os trabalhadores do

setor de entregas, que pode alcançar as 17 horas diárias, em alguns casos (Central Única dos Trabalhadores, 2021).

Cant (2020) sugere que o ofício de entregador por aplicativos encontra-se no centro do debate sobre as novas formas de sujeição da força de trabalho humana ao potencial expropriador do capital neoliberal, sobretudo quando aliado às NTICs em fervorosa atualização nas últimas duas décadas. Nessa dinâmica bastante contemporânea, a gestão algorítmica figura como um instrumento central a ser investigado, devendo seus produtos ser avaliados a nível físico, psicológico e social.

Nesse cenário, visando à contribuição com o debate sob uma perspectiva contra-hegemônica de análise do trabalho, a presente dissertação tem como objeto central a atividade dos entregadores subordinados às plataformas digitais, fundamentando-se no referencial teórico-metodológico da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT). O objetivo principal dessa abordagem consiste em compreender e transformar o trabalho procurando adaptá-lo às peculiaridades do sujeito que trabalha, considerando, para tal efeito, o hiato existente entre a tarefa prescrita e a forma como a atividade é desenvolvida (Ferreira, 2011; Guérin et al., 2001).

Ferreira (2013) sustenta que o ponto de partida para a aplicação do referido enfoque é sempre uma demanda social, aqui expressa por ações de mobilização e protesto como o #BrequeDosApps. Assim, a presente dissertação tem por objetivo geral investigar a relação entre as representações de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e a atividade de entregador mediada por plataformas digitais. Para tanto, procura cumprir cinco objetivos específicos, nomeadamente, 1) cotejar trabalho prescrito e condições efetivas de trabalho, 2) delinear o custo humano do trabalho, 3) descrever os modos operatórios empregados pelos entregadores para o cumprimento de tarefas e a preservação de sua saúde e segurança no trabalho, 4)

caracterizar as vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho e 5) descrever os significados imbuídos ao trabalho como entregador subordinado às plataformas digitais.

Através dessas contribuições, esta dissertação pretende contribuir para a compreensão do perfil da QVT dos entregadores subordinados a plataformas digitais e as principais ameaças que enfrentam, bem como indicar possibilidades de intervenção direcionadas a prevenção das fontes de mal-estar no trabalho. Almeja-se contribuir para a visibilização das efetivas condições de trabalho vivenciadas por essa categoria de trabalhadores, fornecendo dados cientificamente relevantes para o ensejo da discussão acerca da instituição de medidas protetivas para o exercício efetivamente civilizatório e com QVT no contexto do trabalho em plataformas digitais.

Quadro Teórico de Referência

Economia do Compartilhamento

As relações de trabalho e consumo contemporâneas estão intimamente relacionadas às interações mediadas por plataformas digitais. A ascensão de plataformas como a *UberEats*, *iFood*, *Deliveroo* e *Glovo*, que atuam como intermediários entre restaurantes, entregadores e consumidores finais, é resultado da apropriação, por parte do mercado neoliberal, do avanço da tecnologia dos smartphones e da ampla disponibilidade de acesso à internet. As plataformas digitais geram seus produtos e serviços através de uma combinação de tecnologias de inteligência artificial, análise de dados e design de sistemas complexos (Slee, 2017).

Essas tecnologias permitem que as plataformas coletem e processem grandes quantidades de dados de seus usuários, fornecedores e outras fontes relevantes. Tendo por base essas informações, as plataformas utilizam algoritmos avançados de *machine learning* e análise estatística para compreender as necessidades e preferências dos usuários, bem como para identificar oportunidades de melhoria em seus produtos e serviços. Esses algoritmos

também ajudam a personalizar a experiência do usuário, ao apresentar recomendações e anúncios personalizados baseados em suas atividades anteriores e preferências (Fredman et al., 2020; Schor et al., 2020).

Além disso, as plataformas digitais também utilizam tecnologias de *cloud computing* e infraestrutura de nuvem para garantir a escalabilidade e disponibilidade de seus sistemas. Isso permite que acomodem facilmente o crescimento de seus usuários e ofereçam uma experiência contínua e sem interrupções. A combinação dessas tecnologias e técnicas é o que permite que as plataformas digitais sejam tão bem-sucedidas em fornecer produtos e serviços a seus usuários. Além disso, sua capacidade de coletar e processar dados em grande escala e sua habilidade de personalizar a experiência do utilizador também ajudam a aumentar a satisfação dos usuários e a retenção nas plataformas (Schor et al., 2020).

Filosofia do compartilhamento

O processo de reestruturação produtiva e das relações de consumo iniciado sobretudo após a década de 1970 adota essa tecnologia disponível gradativamente, com um pico de aceleração a partir da década de 2010. Para formular o *design* das plataformas de consumo, utilizam-se dos fundamentos da Filosofia do Compartilhamento e do consumo de massa, orientando-se, porém, pelo viés da acumulação especulativa neoliberal.

Esse modelo híbrido entre a democratização do acesso a uma quantidade mais pronunciada de serviços e produtos e a expropriação da força de trabalho a baixos custos num modelo de trabalho intensificado constituem o panorama comumente referido como Economia do Compartilhamento. A Filosofia do Compartilhamento tem sua base nas mudanças sociais e ambientais ocorridas a partir do meio do século XX, durante a Terceira Revolução Industrial (Botsman & Rogers, 2010).

O aumento significativo na taxa de nascimentos no Brasil durante a década de 1950 e 1960, conhecido como o *boom demográfico*, conduziu a uma pressão na disponibilidade de empregos e recursos nos setores rurais. Isso resultou em uma migração em massa da

população rural para as grandes cidades, onde havia uma oferta relativamente maior de oportunidades de trabalho e melhores condições de vida. Este fenômeno de êxodo rural contribuiu para o crescimento demográfico das cidades e para a constituição de favelas e outros bairros periféricos com condições precárias de habitação e infraestrutura, desenhando um cenário urbano de intensa desigualdade social (Pinto, 2009).

Nesse período, reflexos da intensificação da industrialização nacional conduzem a uma maior demanda por recursos naturais, como energia e matérias-primas, o que aumenta o impacto humano na natureza. A retomada da produção também contribuiu para o aumento da emissão de gases de efeito estufa, como o dióxido de carbono, e a degradação do meio ambiente. Esses fatores, juntamente com a degradação da biodiversidade, contribuíram para o aquecimento global, com graves implicações para o clima e para a saúde humana e ambiental (Botsman & Rogers, 2010).

Sobre esse mesmo período, e em consequência da reorganização urbana das grandes cidades, Botsman e Rogers (2010) relatam uma mudança de valores sociais direcionada ao aumento do consumismo. Estes fatores resultaram na propagação da ideia de um *American Way of Life*, onde a posse de bens materiais é vista como um indicador de sucesso e felicidade. Como resultado, a cultura consumista se tornou prevalente, com uma ênfase cada vez maior na aquisição de novos bens e no padrão de vida americano. A publicidade e a propaganda também desempenharam um papel importante neste processo, retratando uma imagem idealizada e distorcida de um estilo de vida americano para o público brasileiro.

É tendo por base esse contexto de desigualdade, degradação ambiental e hiperconsumismo que a filosofia do compartilhamento desenvolve seu ideário de transformação social. Botsman e Rogers (2010) acreditam que a geração de postos de trabalho temporários, de fácil acesso e que utilize habilidades e competências simples, dos

quais as pessoas já dispõem, podem corroborar na diminuição das taxas de desemprego e melhorar a renda média das famílias nas grandes cidades.

Também sinalizam que a Economia do Compartilhamento poderia ajudar a mitigar esses impactos, ao estimular a utilização eficiente dos recursos e a redução do desperdício. Além disso, poderia incentivar a transição para fontes de energia renovável, ao fomentar a cooperação e o investimento em projetos sustentáveis. Finalmente, incentivaria a utilização compartilhada de bens, como automóveis, imóveis, ferramentas e outros itens, o que reduz a necessidade de produção e consumo excessivo. Além disso, a economia do compartilhamento também promoveria a circularidade dos bens, ao permitir que eles sejam reutilizados e repassados de uma pessoa para outra (Botsman & Rogers, 2010).

Ao compartilharem o mesmo carro de corridas por aplicativo, por exemplo, um grupo de vizinhos da mesma rua diminui a quantidade de emissões de gases tóxicos sob a atmosfera, deixa de arcar com despesas associadas e custos de manutenção (e.g., IPVA, combustível e reparos), além de aumentar a usabilidade do produto (i.e., contorna o hiperconsumismo ao evitar que cada vizinho compre seu próprio carro e desfrute de seu uso durante poucas horas por dia, em pequenos deslocamentos).

Precarização do Trabalho

Se por um lado a inclusão e a democratização do acesso a serviços e produtos são o fundamento da filosofia do compartilhamento, estudos demonstram que, quando cooptada pela doutrina neoliberal, resulta em efeitos sociais, econômicos e ambientais deletérios, agravando e intensificando as desigualdades sociais (Lyaskovskaya et al., 2021; Schor & Vallas, 2021).

Apesar de muito em voga na literatura especializada e nos comentários midiáticos a respeito das novas formas de trabalho, incluindo aquelas mediadas por aplicativos, o termo *precarização do trabalho* representa um processo histórico alinear que se encontra no centro da luta de classes. Ao chamar atenção para a relevância dos sindicatos e das organizações de

ação coletiva, (Roesler, 2014) sinaliza que a precarização é um efeito inerente ao assimétrico jogo de forças entre patrão e trabalhador em que este último vê seu poder de barganha limitado ou suprimido.

É sobretudo ao fim da Idade Média, com a consolidação do poder da burguesia e a ascensão de um Estado Liberal, que a precarização do trabalho assume uma organização institucional, assemelhando-se à descrita hoje em dia pelos veículos da mídia. Ocorre que a gestão do poder pela burguesia incita a emersão da Primeira Revolução Industrial, a partir da qual há o estabelecimento do desamparo social como um valor expresso pela exploração da força de trabalho em condições insalubres e em jornadas extenuantes, normalizado como formas de ganhar a vida nas cidades, cada vez maiores e com maior demanda por produção. Nesses termos, o fenômeno da precarização apresenta apenas uma evolução de sua morfologia até os dias de hoje.

(Roesler, 2014) define precarização como a deterioração das condições laborais, sobretudo como efeito da acentuada característica expropriadora da lógica liberal de produção. São características desse fenômeno a flexibilização dos mecanismos de assistência e seguridade trabalhista, bem como a relativização de seus benefícios sociais; a incerteza na organização do trabalho (e.g., o desconhecimento do processo produtivo como um todo, a incapacidade de gerir o ritmo e a frequência da própria produção, a flexibilização da jornada de trabalho e das férias, quadros de banco de horas e a ausência de parâmetros para a organização pessoal do trabalhador); e outros elementos como baixos salários, assédio e gestão pelo medo.

Todas essas características representam uma lógica que incita o trabalhador a produzir mais e mais rápido (i.e., intensificam o trabalho) com vistas a se afastar do alto nível de incerteza a que está exposto, se destacar, ganhar a confiança (seja do dono de fábrica ou nos rankings dos aplicativos) e aumentar seus níveis de proventos. A esse processo de gestão da

vida como se fosse uma empresa e, portanto, em iminente risco de falência, Gaulejac confere a alcunha de *Gerencialismo*, qualificando-o no título de sua célebre obra como uma doença social, em referência ao profundo impacto negativo sobre a ontogênese e a cultura humanas (Gaulejac, 2007)

Pinto (2007) descreve que é a partir da década de 1970, após a crise internacional do petróleo e a necessidade de reorganizar a produção enxugando custos e se adequando à nova realidade de crescimento do setor de serviços, que emerge com toda a força a doutrina neoliberal. Ao nível da precarização do trabalho, essa nova fase da globalização demanda principalmente a polivalência, a interação com o trabalho automatizado e a colaboração com a tecnologia (que se no início servia de auxílio para tarefas manuais, torna-se, à posteriori, a gestora dos modos laborativos).

Também se intensifica, após a Reestruturação Produtiva, a propaganda contra o direito do trabalho. Ainda hoje vê-se em curso uma revogação gradual do sistema de seguridade e proteção ao trabalhador. Roesler (2014) sustenta que, se por um lado o neoliberalismo prega o Estado mínimo e a livre determinação do mercado, por outro precisa da conivência desse mesmo Estado em não legislar ou prescrever regulamentações específicas para extinguir ou, pelo menos, atenuar os efeitos da precarização do trabalho sobre situações como a dos entregadores por aplicativo na medida em que vão acontecendo.

Nesse contexto, o trabalho dos entregadores é comumente referido como um emblema da precarização das relações laborativas em nosso século. Diversos dos elementos que configuram o trabalho precário podem ser encontrados na organização e rotina de trabalho com entregas subordinado às plataformas digitais. Alguns desses elementos, explorados pela literatura recente, são discutidos a seguir.

Status de Contratante Independente ou Autônomo?

Uma das características mais marcantes no trabalho dos entregadores por aplicativo e que reflete a extensão da precarização de seu trabalho é o tipo de contrato

firmado com as organizações-plataforma. Conforme já referido, o trabalhador não é registrado como empregado, de modo a não desfrutar, em primeira instância, de quaisquer tipos de vínculos com as organizações. Assim, em função desses termos, as plataformas eximem-se da responsabilidade de prover suporte ao plano previdenciário, seguros, férias, delimitar horários de trabalho seguros e de fornecer equipamentos necessários à execução e proteção do trabalhador.

Mais além, esse tipo de contrato vincula o entregador como um *cliente* da plataforma, argumentando que este utiliza seus serviços de mediadora para, então, desenvolver sua atividade microempresarial de operador logístico individual, ainda que tenha optado pela modalidade de trabalho OL, quando é designado para realizar entregas para uma empresa específica. Gregory (2021) sugere que, na prática, esse tipo de vinculação incorre na transmissão de todos os custos e riscos do trabalho para o entregador, em um processo de desmutualização da assunção de responsabilidades perpetrado pelas plataformas.

Esses custos se expressam pela necessidade de compra e manutenção dos próprios materiais, equipamentos e *assets* de trabalho (e.g., o veículo, seguros contra acidentes pessoais, pacotes de internet, indumentária, equipamentos de proteção individual, combustíveis e outros). Já os riscos envolvem desde a autogestão dos rendimentos, dos horários e, mais literalmente, da própria segurança, uma vez que o suporte fornecido é precário. Woodcock (2020) sinaliza ainda que, apesar de tão custoso, o trabalho é permeado por uma sensação de insegurança e instabilidade em que nenhum investimento garante que o trabalhador não será bloqueado da plataforma em qualquer tempo e sem qualquer justificativa, e mesmo que vá ser notificado para realizar a quantidade de corridas de que necessita para manter seu padrão de proventos.

Gestão Algorítmica do Trabalho

Cant (2020) discute que, para manter o modelo de gestão neoliberal funcionando em empreendimentos de grande denodo, como as organizações-plataforma globais, viabilizou-se

o recurso à tecnologia do *big data* e das ciências de dados. As forças de controle cada vez mais automatizadas permitem às plataformas acessar informações dos entregadores e clientes em tempo real e conectar um ao outro de modo a distribuir as demandas de trabalho, a precificação e a remuneração conforme a lei da oferta e da procura, sempre em tempo real. Comumente essa forma de aliar tecnologia e a administração do trabalho mediado pelos aplicativos é referida como gestão algorítmica do trabalho.

Gregory (2021) define a gestão algorítmica do trabalho como o uso sistemático de dados e algoritmos para mensurar, supervisionar e controlar o processo de trabalho. Para as organizações, a principal vantagem desse modelo de administração do trabalho são a possibilidade de um grupo muito limitado de gestores, controladores e desenvolvedores administrarem um número muito mais vasto de colaboradores em suas atividades laborais cotidianas. Ademais, o sistema é retroalimentar, ou seja, utiliza das informações fornecidas pelos próprios colaboradores (e das métricas de suas atividades, e.g., duração média das corridas, quantidade de corridas por dia, tempo de tela, quantidade de interações, acessos aos mapas e etc.) para atualizar constantemente seus parâmetros de remuneração, limiar de performance e distribuição do trabalho.

Contudo, Cant (2020) alerta sobre a parcialidade dos algoritmos, ao passo em que, imersos em um contexto de economia neoliberal, são desenhados e geridos de acordo com os interesses mercadológicos particulares de seus gestores (i.e., as grandes corporações-plataforma). Essa assunção permite uma interpretação crítica de algumas das demandas levantadas pelos entregadores quando dos movimentos de ação coletiva já referidos: os bloqueios e expulsões arbitrárias dos aplicativos, a flutuação tendenciosamente negativa do valor pago por corrida, a dificuldade de cumprir as metas e desafios por conta da distribuição irregular do trabalho e a necessidade de perfazer jornadas de trabalho cada vez mais longas para manter os níveis de proventos, conduzindo à intensificação do trabalho (Sun, 2019).

Insegurança Remuneratória

Uma outra característica importante no trabalho dos entregadores é o modelo de remuneração aplicado. Cant (2020) descreve que, no princípio, era comum que os aplicativos fornecessem uma remuneração base pela quantidade de horas que o entregador permanecia logado às plataformas e, adicionalmente, um valor variável por corrida realizada, baseado em tempo de entrega e quilometragem percorrida. Contudo, após a popularização das plataformas e a massiva adesão a esse tipo de trabalho por imigrantes, desempregados e jovens em idade universitária, apenas o pagamento por corrida foi mantido.

Desse modo, independentemente da quantidade de horas de disponibilidade do entregador, o cômputo de seus proventos é realizado exclusivamente sobre o período em que as corridas estão sendo realizadas. Assim, um entregador que passe 40 minutos esperando ser chamado para uma corrida de cinco minutos e, após, precise esperar mais 40 minutos para ser novamente convocado para uma corrida de dez minutos, receberá apenas pelos 15 minutos em que esteve em rota, mesmo tendo dedicado 95 minutos ao trabalho.

Esse modelo remuneratório assemelha-se ao do pagamento por peça taylorista, adicionado o efeito da incerteza sobre a distribuição do trabalho, aqui realizada por algoritmos. Esse panorama dificulta a previsão de ganhos e a estabilidade financeira dos referidos atores sociais, aumenta a pressão por rapidez e eficiência no trabalho e, em consequência, aumenta a exposição a comportamentos de risco no trânsito, o prolongamento da jornada de trabalho e às intempéries da estadia nas ruas (Mckinlay et al., 2022).

Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho

A presente dissertação ancora-se no fundamento teórico-metodológico da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho, conforme elaborada e descrita por (Ferreira & Ferreira, 2015). O objetivo principal dessa abordagem consiste em compreender o trabalho para transformá-lo, procurando adaptá-lo às peculiaridades do sujeito que trabalha,

considerando o hiato existente entre a tarefa prescrita e a forma como a atividade é desenvolvida, o real do trabalho (Ferreira, 2011; Guérin et al., 2001).

A atividade se diferencia da tarefa estabelecida pela gestão do trabalho porque, quando de sua operação, o trabalhador integra seus saberes técnico e vivencial, mobilizando estratégias operatórias de mediação dos constrangimentos e contingências que se apresentem, em uma performance particular e mais complexa que o comando estabelecido (Durauffourg, 2013). A abordagem divide-se em dois níveis analíticos, a saber, 1) o nível do Diagnóstico Macroergonômico de Qualidade de Vida no Trabalho, e 2) o nível do Diagnóstico Microergonômico de Qualidade de Vida no Trabalho.

Diagnóstico Macroergonômico da Qualidade de Vida no Trabalho

O nível macroergonômico se organiza segundo um continuum qualitativo das representações dos trabalhadores sobre sua percepção de QVT, em uma gradação entre as vivências positivas, de bem-estar no trabalho, e as vivências negativas, de mal-estar no trabalho.

Segundo Ferreira, o bem-estar no trabalho compreende “um sentimento agradável que se origina das situações vivenciadas pelo(s) indivíduo(s) na execução das tarefas.” (Ferreira, 2015). Assim, o bem-estar no trabalho seria expresso pela vivência de sentimentos positivos sob a forma de alegria, felicidade, liberdade, prazer, satisfação e outros.

Já o mal-estar compreende “um sentimento desagradável que se origina das situações vivenciadas pelo(s) indivíduo(s) na execução das tarefas.” e, por sua vez, é expresso pela vivência de sentimentos negativos, sob a forma de antipatia, aversão, constrangimento, desconforto, indisposição e outros (Ferreira, 2015).

Ferreira (2015) sustenta que a vivência prolongada de bem-estar no trabalho constitui fator de promoção da Qualidade de Vida no Trabalho, ao passo em que as vivências de mal-estar, quando constantemente predominantes, sinalizam fator de risco para a saúde e segurança do trabalhador, bem como ausência de QVT. Salienta, ainda, que os trabalhadores

constroem suas representações de QVT a partir do contexto de trabalho em que se inserem, o qual compreende os seguintes elementos (Ferreira, 2012):

- *Condições de Trabalho*: As condições de trabalho dizem respeito aos equipamentos arquitetônicos, ambiente físico, instrumental de trabalho (e.g., as ferramentas, máquinas e aparelhos a ser utilizados), matéria-prima (e.g., os materiais e bases informacionais a que recorrer) e suporte organizacional (i.e., informações, políticas de capacitação e benefícios);
- *Organização do Trabalho*: Diz respeito ao modo como o trabalho está estruturado, compreendendo a divisão do trabalho, a missão, objetivo e metas organizacionais, o trabalho prescrito, tempo, processo e gestão de trabalho, bem como o padrão de conduta esperado do trabalhador;
- *Relações Socioprofissionais de Trabalho*: Compreende as relações com os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e os atores sociais externos com os quais deve o trabalhador interagir;
- *Reconhecimento e Crescimento Profissional*: Compreende os modos pelos quais a chefia, a instituição, os usuários e a sociedade reconhecem o trabalho, e, adicionalmente, as possibilidades de desenvolvimento de competências, incentivos, progressão de carreira e exercício da autonomia.

Diagnóstico Microergonômico da Qualidade de Vida no Trabalho

Já o nível microergonômico busca desvelar as influências dos fatores descritos pelo nível macroergonômico, bem como os modos encontrados pelos trabalhadores para mediar os constrangimentos com os quais se deparam. Ferreira (2012) descreve duas dimensões analíticas estruturantes da QVT ao nível microergonômico, a saber, o Custo Humano do Trabalho (CHT) e as Estratégias de Mediação Individuais e Coletivas (EMICs), detalhadas a seguir:

- *Custo Humano do Trabalho*: Descreve o dispêndio exercido pelo trabalhador a fim de responder às exigências de sua tarefa de trabalho, nos níveis 1) físico (i.e., no que tange o dispêndio fisiológico e biomecânico, em termos de força, gestos, posturas e movimentos), 2) cognitivo (i.e., o dispêndio mental relacionado aos processos de memória, aprendizagem, resolução de problemas e tomada de decisão), e 3) afetivo (i.e., sob a forma de sentimentos, humores e significados manifestos no trabalho);
- *Estratégias de Mediação Individuais e Coletivas*: Expressam os modos de pensar, sentir e agir dos trabalhadores frente aos constrangimentos vivenciados. Visam responder de modo operatório e funcional à diversidade de contradições a que está submetido aquele que trabalha, caracterizando-se como instrumento para o alinhamento do cumprimento das tarefas prescritas e a manutenção do bem-estar no trabalho.

Tanto o CHT como as EMICs atuam como moduladores das experiências de bem-estar e mal-estar no trabalho, o que justifica a relevância de uma Análise Ergonômica do Trabalho que leve em consideração uma conjunção de dados oriundos dos diagnósticos macro e microergonômico. Ocorre que, na medida em que encontram sucesso em suplantar os custos humanos do trabalho, as EMICs favorecem experiências de bem-estar e funcionam, assim, como promotoras da Qualidade de Vida no Trabalho. De mesmo modo, quando não logram êxito, agregam maior custo humano e, conseqüentemente, experiências de mal-estar.

Método

Participantes

Participaram da presente pesquisa 26 entregadores subordinados a cinco plataformas digitais, a saber, iFood, UberEats, 99 Food, Bee e Zé Delivery. Os participantes, seis mulheres (23%) e vinte homens (77%), foram recrutados através de cartazes espalhados pelos

principais pontos de encontro de entregadores em duas regiões metropolitanas brasileiras: Brasília e São Luis. Nos cartazes afixados, os entregadores encontravam uma breve descrição da pesquisa, o convite para participar e um QR Code a ser escaneado, o qual conduzia a um formulário a ser preenchido com dados de contato e caracterização sociodemográfica, além de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Posteriormente, os entregadores que realizaram o cadastro voluntário foram contactados por telefone ou por aplicativos de troca de mensagens instantâneas, com vistas à marcação de um horário para a realização das entrevistas, as quais puderam ser realizadas por voz e vídeo, à escolha do entrevistado. No total, oito entregadores (31%) atuantes na Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDEF) e dezoito (69%) atuantes na Região Metropolitana de São Luis foram entrevistados, sendo oito condutores de motocicletas (31%) e dezoito de bicicletas (69%). As entrevistas transcorreram no período compreendido entre os dias 10 de junho e 29 de setembro de 2021, com durações variantes entre 32 e 96 minutos.

Com relação a faixa etária dos participantes da pesquisa, observa-se que a maioria tem menos de 35 anos, porém com grande amplitude de distribuição: ao passo em que o participante mais jovem tem apenas 20 anos, o mais velho tem 58. A média das idades é de 30,11 anos. Verificou-se, ainda, que todos os entrevistados concluíram o ensino fundamental, e a maioria finalizou os estudos após a conclusão do ensino médio (42%), tendo apenas um entregador (4%) iniciado e finalizado uma pós-graduação.

Outro dado relevante diz respeito à quantidade de plataformas utilizadas concomitantemente pelos entregadores em seu dia a dia: a maioria dos entregadores (58%) relatou utilizar mais de um aplicativo ao mesmo tempo, de modo que o valor médio para a população de entrevistados foi de 1,7 aplicativo em uso por cada entregador. Ademais, em diversos casos há a assunção esporádica de posições *freelancers* para bares, restaurantes e

pequenos comércios em ocasiões especiais, como o dia das mães, a páscoa e o natal, quando o volume de encomendas destinadas à entrega aumenta consideravelmente.

Já com relação à carga horária de trabalho, a título de comparação, verifica-se que apenas quatro respondentes (15%) perfazem uma carga horária inferior às 44h semanais, valor estabelecido como limite máximo de trabalho semanal padrão para trabalhadores vinculado ao regime da OLT. Grande parte dos entregadores (39%) ouvidos perfaz jornadas superiores às 60h semanais, trabalhando em média mais de nove horas por dia, todos os dias. Ao passo em que a duração da jornada média semanal alcança a marca de 56h, há quatro casos entre os entrevistados em que as jornadas se estendem por 70h e um caso em que chega às 72h médias semanais. Os dados supracitados são elencados na Tabela 1.

Tabela 1

Características Demográficas e Socioprofissionais dos Participantes

	Descritor	Freq. Absol.	%	Média	Mínimo	Máximo
Gênero	Feminino	6	23%			
	Masculino	20	77%			
Idade	Até os 24 anos	9	35%			
	25 a 34 anos	10	38%	30,1	20	58
	35 anos e mais	7	27%			
Escolaridade	Ensino Médio Completo	11	42%			
	Ensino Superior Incompleto	9	35%			
	Ensino Superior Completo	5	19%			
	Pós Graduação	1	4%			
Utiliza mais de uma plataforma concomitantemente	Sim	15	58%			
	Não	11	42%	1,7	1	4
Carga Horária	Até 44 h/sem	4	15%			
Semanal Estimada (em horas)	Entre 44 e 60h/sem	12	46%	56h	35h	72h
	Mais de 60h/sem	10	39%			

Instrumento de Coleta de Dados

Com vistas à coleta dos dados empíricos, utilizou-se um roteiro semiestruturado para a condução das entrevistas (Apêndice 1). Optou-se por esse instrumento como forma de acesso às representações dos entregadores sobre seu trabalho porque as entrevistas permitem

uma aproximação qualitativa com os respondentes, permitindo que sejam captadas experiências subjetivas, expectativas e necessidades (Anwar & Graham, 2020). Além disso, ao permitir a inserção de novos questionamentos e indagações que redirecionem ou aprofundem determinado tópico em exploração, as entrevistas semiestruturadas permitem que os trabalhadores narrem suas experiências no trabalho evocando as redes de significados e contradições conforme as construíram, revelando um material idiossincrático que justifica e traz à luz sua percepção de QVT.

Assim, as questões que orientaram a condução das entrevistas foram:

- [Nome do Entregador], fale sobre um dia de trabalho típico da sua rotina como entregador;
- Diante da rotina que você acabou de relatar, de modo geral, como você avalia o seu trabalho de entregador?;
- [Nome do Entregador], vamos imaginar uma situação hipotética: Se você assumisse a função de gestor da [Plataforma de Mediação Digital do Trabalho] o que você faria para otimizar a condição profissional de entregador?;
- [Nome do Entregador], o que é ser entregador por aplicativo? Você poderia resumir em uma palavra?;
- [Nome do Entregador], como você se sente ao final de um dia de trabalho?
- O que você faz para lidar com esse custo humano proveniente de seu trabalho de entregador?
- [Nome do Entregador], que importância tem o teu trabalho para a tua vida?;
- [Nome do Entregador], quando você pensa de forma geral sobre o teu trabalho, o que te causa mais mal-estar?;

- [Nome do Entregador], quando você pensa de forma geral sobre o teu trabalho, o que te causa mais bem-estar?;

Procedimentos de Análise dos Dados

Após a realização das entrevistas, gravadas sempre em áudio com o consentimento livre e esclarecido dos participantes, procedeu-se à etapa de transcrição de todo o material, sucedida pela codificação e padronização normativa com vistas à composição dos *corpora* textuais (i.e., padronização das classes de numerais, retirada de sinais gráficos e elementos afins não reconhecidos pelo *software* de análise de dados, padronização do nome de bairros, cidades e regiões, e etc) a ser analisados pelo software IRaMuTeQ. Finalmente, os segmentos do roteiro semiestruturado foram divididos e, ao aglutinar as informações presentes em cada secção de cada entrevista, dividiu-se todo o material em quatro *corpora* textuais: 1) CHT, 2) EMICs, 3) BET e MET, e 4) Significados do Trabalho.

Os três primeiros *corpora* foram submetidos, a seguir, ao método de Classificação Hierárquica Descendente (CHD), e o último à confecção de uma nuvem de palavras. A CHD consiste em uma técnica de análise estatística que possibilita a identificação e agrupamento hierárquico dos principais temas e conceitos suscitados pelo *corpus* textual a que atende. Esse procedimento compreende o cálculo da matriz de distâncias e frequências das palavras constantes no *corpus*, seu agrupamento em classes de palavras (denominadas, no presente estudo, Núcleos Temáticos Estruturadores do Discurso, NTEDs) e a geração de um dendograma que representa graficamente as classes geradas pela CHD, permitindo a compreensão da organização hierárquica e da distância entre elas (Camargo & Justo, 2013).

Já a nuvem de palavras consiste em um tipo de análise mais simples e geralmente utilizada para *corpus* textuais em que as respostas são curtas e simples. Nesse modelo de tratamento dos dados, o *software* organiza uma representação gráfica das palavras que

compõem o *corpus* com uma hierarquia de dimensão baseada na frequência com que nele são elencadas. Assim, permite a apreensão de uma imagem virtual da organização das representações sociais de um sujeito ou grupo (Camargo & Justo, 2013).

Resultados e Discussão

Contexto Sociotécnico e Processo de Trabalho

Os dados referentes ao contexto sociotécnico e ao processo de trabalho foram obtidos através de pesquisa documental, revisão da literatura e de questões abertas realizadas no início e, eventualmente, no decorrer de cada entrevista executada. Servem ao propósito de compreender os modos de organização do trabalho, suas condições, práticas de gestão e cultura organizacional que caracterizam a atividade dos entregadores subordinados a plataformas digitais.

O cadastro para trabalhar junto às principais plataformas de *delivery* atuantes no Brasil compreende um processo bastante simples e aberto a qualquer cidadão maior de 18 anos, devendo ser realizado através do próprio aplicativo para *smartphones*. Em um separador específico nos aplicativos, o postulante deve preencher um formulário com dados pessoais como endereço, telefone, prover informações sobre alguns documentos e dados bancários; também é convidado a fazer o *upload* de uma foto dos principais documentos e escolher qual modal deseja utilizar, i.e., carro, moto, patinete ou bicicleta, ainda que nem todos estejam disponíveis em todas as cidades ou regiões em que as plataformas operam (iFood, 2020; Uber, 2023).

Após esse breve procedimento, a solicitação de *onboarding* entra em análise. Não há um período determinado para que o candidato receba um parecer, mas os websites das principais plataformas informam que a análise é realizada com base na oferta e demanda de entregadores na região em que o candidato pretende trabalhar, ainda que não tornem públicos os parâmetros utilizados para sua tomada de decisão. Nesse contexto, o e_08 discorre sobre a demora de uma das plataformas em deferir o seu cadastro:

Esses últimos cadastros do iFood tem acontecido muito isso: eles dizem que não tem vaga e te mandam aguardar, só que nessa questão de aguardar, vão 10 meses, 11 meses, e nada de ser aceito. No meu caso, mesmo tentando por outra cidade, meu cadastro da iFood ainda está em aguardo. Enquanto isso, vou trabalhando só pela UberEats mesmo. O meu cadastro na iFood está em espera há oito meses. Os meus colegas esperaram 10 meses, 11 meses, é comum (e_08).

Há, em linhas gerais, duas modalidades de trabalho como entregador por aplicativos, que podem sofrer variações e ramificações a depender da plataforma escolhida. No momento do cadastro, o candidato deve escolher a opção que melhor lhe aprouver, podendo ser modificada posteriormente. A primeira é intitulada “Operador Logístico”, ou “OL”, e compreende o vínculo a uma distribuidora específica, escolhida pelo entregador, que fica responsável por fazer a gestão da organização de seu trabalho, definindo turnos e proventos; a segunda, mais tradicional, é chamada “nuvem”, e compreende o trabalho do entregador independente de qualquer distribuidora, podendo ficar disponível ou indisponível para entregas de quaisquer estabelecimentos através do comando ligar/desligar do aplicativo (iFood, 2023).

Ao receber o aceite para trabalhar junto à plataforma, o entregador deve dispor de um veículo correspondente àquele para cuja modalidade solicitou cadastro, um *smartphone*, para atender às notificações do aplicativo, e os acessórios que lhe aprouver para trabalhar. Note-se que todo o instrumental de trabalho deve ser adquirido pelo próprio entregador, e pode ser adquirido juntamente às plataformas; nenhum deles, porém, para além do veículo e do celular, é obrigatório, i.e., nem mesmo os equipamentos de proteção individual, que figuram com *status de recomendados* (iFood, 2020).

Comumente os entregadores portam uma grande caixa térmica de isopor envolta em uma armação com formato de mochila nas cores da plataforma. Esse material é conhecido como *bag*, e tem por função abrigar os produtos a ser transportados. Símbolo do trabalho dos entregadores, a *bag* é, para além do celular e do veículo, o único elemento essencial no dia a

dia de trabalho, e pode ser comprado com os aplicativos ou, em alternativa, em grupos de vendas e troca de informações nas redes sociais organizados por entregadores e ex-entregadores. Um excerto do discurso do e_12 fornece um panorama da avaliação que faz sobre o custo de iniciar o trabalho como entregador por aplicativos:

Para começar a trabalhar como entregador, você tem que ter dinheiro, tem que ter investimento, porque não é barato: o entregador tem que ir por si só lá comprar o material que ele precisa, do tipo bag, tem que ter internet o tempo todo, internet boa. Eu tive que dar um geral na bicicleta toda, também, porque ela não era uma bicicleta adaptada para rodar 50 quilômetros por dia, e aí comprei correia nova, uns pedais mais confortáveis, troquei pneu, tudo, e esse processo me tomou um mês investindo antes de começar a trabalhar de fato (e_12).

Essa necessidade de adquirir o próprio instrumental para o trabalho, quando associada à arbitrariedade da gestão algorítmica, culmina num processo de “seleção artificial” dos entregadores mais aptos a suportar as condições de _ do trabalho, reproduzindo um cenário de desigualdade na busca pela renda, conforme expressa o relato do e_11:

Eu tenho parado nos postos de gasolina para carregar o celular e isso faz com que eu tenha que rejeitar muitas corridas, e aí o aplicativo, vendo isso, começa a me enviar menos corridas ainda para fazer. Eles estão praticamente me expulsando do aplicativo por eu não ter um celular que aguenta muita bateria. Se você não tem um celular top de linha e um carregador portátil, não tem como você trabalhar, é uma seleção que eles acabam fazendo indiretamente (e_11).

Ao ser aceito pela plataforma e tendo reunido os materiais que julgar necessários para o exercício do trabalho, o entregador pode iniciar as corridas. As descrições do trabalho prescrito, porém, são pouco claras e menos instrutivas que as orientações sobre o cadastro. Assim que inicia o aplicativo após ter sido aceito para o trabalho, o entregador é exposto a um rápido tutorial sobre como aceitar chamados e qual o procedimento a ser realizado.

Em linhas gerais, o processo de trabalho compreende alguns passos comuns a todas as principais plataformas. O primeiro deles é ligar o aplicativo e selecionar a opção que indica disponibilidade para realizar entregas. A partir daí, o entregador receberá uma notificação

com um chamado, o que pode demorar mais ou menos tempo para acontecer, a depender dos desígnios da gestão algorítmica. O chamado indicará o restaurante de onde sairá aquele pedido, e o entregador pode aceitar ou rejeitá-lo a depender da plataforma que esteja utilizando (em algumas plataformas, não é possível rejeitar chamados; em outras, a quantidade de rejeições é limitada, mas há consenso no discurso dos entregadores sobre a quantidade de rejeições interferir negativamente na frequência com que serão requisitados no futuro).

Depois de aceita a corrida, o aplicativo para a exibir um mapa por GPS com orientação de caminho a ser seguido pelo entregador para que chegue ao restaurante de onde sairá o pedido. Chegando no estabelecimento, receberá um código de pedido que deve ser apresentado ao funcionário para que o identifique e lhe faça a entrega. Assim, ao receber a encomenda, o entregador confirma recepção no aplicativo, que torna a apresentá-lo um mapa com as coordenadas e orientações de como acessar o endereço do cliente. O entregador deve então, ao chegar ao destino e repassar o pedido ao cliente, indicar que foi entregue, tornando-se disponível para recomeçar o ciclo com um novo pedido. O cliente é, então, convidado a fazer uma avaliação do serviço do entregador. A depender do aplicativo, o entregador também é convidado a avaliar o restaurante e o destinatário final.

Apesar dessa síntese, o trabalho não é fácil e a descrição das tarefas não é clara, sobretudo porque o trabalho nas ruas e em contato rápido com os diversos atores sociais envolvidos no processo de entrega fazem emergir as mais variadas atribulações e situações de exceção. Abílio, Grohmann e Weiss (2021) sustentam que os entregadores estão sempre performando uma tentativa de compreender como funciona o próprio trabalho. Essa afirmação se expressa através das tentativas de decifrar as regras por trás dos algoritmos de distribuição e remuneração do trabalho, formas mais rápidas de aceder aos destinos em cada etapa do processo, e em modos de tornarem-se mais produtivos.

Um excerto da descrição do e_15 sobre o processo de trabalho fornece um panorama da pressão pela produtividade e pelo desempenho cronometrado. Em seguida, parte do discurso do e_10 revela a tentativa dos entregadores de compreender as regras por trás da gestão algorítmica do trabalho:

É tudo muito cronometrado. O aplicativo me dá um tempo para chegar no restaurante, me dá um tempo para eu retirar o pedido, me dá um tempo para levar até o cliente e finalizar a corrida. Então, tem um tempo para cada coisa. Vamos dizer, se de onde eu estou dá cinco minutos até o restaurante, eles só me dão cinco minutos para chegar ao restaurante; se acontecer alguma coisa no caminho, não importa, eu tenho que chegar lá em cinco minutos. Aí, se eu chegar lá antes dos cinco minutos ou até os cinco minutos, legal. Se do restaurante até a casa do cliente dá 10 minutos, eu tenho que chegar lá em 10 minutos. Se eu não chegar em 10 minutos, a minha nota abaixa. Aí tem um tempo geral que é para tudo isso: vamos dizer, eles dão quarenta minutos até o restaurante preparar o produto e a gente entregar para o cliente. A gente tem que estar dentro daquele tempo ali (e_15).

A demora entre um pedido e outro é relativa, depende do dia, depende de um monte de fatores lá que só o aplicativo para explicar para você. Eu já cheguei a passar dois dias com o aplicativo ligado sem chamar nada, logo depois que eu tinha voltado de uma pausa de três dias sem trabalhar. Quem é entregador não sabe quais as regras que a plataforma utiliza para determinar quem vai ser chamado ou não para a entrega, mas a gente sabe que se você fica muito tempo desligado, eles vão começar a chamar menos você (e_10).

Uma expressão dessa busca pela eficiência compreende o momento de ligar os aplicativos. A maioria dos entregadores relatou que se desloca para outras regiões da cidade, longe de casa, para só então tornarem-se disponíveis à plataforma. Assim, mais próximos de regiões com maior densidade comercial e de estabelecimentos como restaurantes e *dark kitchens*, evitam o bate-e-volta (i.e., longos deslocamentos desde as áreas residenciais até as zonas de concentração de estabelecimentos comerciais). Em regiões metropolitanas de grande amplitude geográfica, como a Brasília e São Luis, os fluxos de entregadores entre os bairros

residenciais, mais comumente localizados nas periferias, e os centros comerciais gera verdadeiros fluxos migratórios.

A distância de casa é um dos fatores pelos quais os entregadores veem-se compelidos a prolongar as horas de trabalho, já que se torna inviável logística e financeiramente voltar para casa nos horários de alimentação e pausas. Um excerto da fala do e_01 ilustra essa realidade:

Se você for colocar na ponta do lápis, nas semanas normais [a minha jornada de trabalho total] deve dar entre 60 e 80 horas. Porque tem dia que eu pego almoço e janta, tem dia que eu só pego janta e a madrugada, tem dia que eu começo de madrugada e vou até o almoço, então, se você for juntar tudo, é isso. É porque a gente não tem como ficar voltando, entende?! Ainda mais porque eu rodo mais para o lado do Plano [Piloto]. O que eu faço normalmente é: se eu faço esse turno do almoço e venho para casa, é um deslocamento muito grande, então prefiro ficar por lá até chegar a hora da janta. Aí de lá eu continuo até meia noite (e_01).

Uma outra estratégia comum é cadastrar-se em mais de um aplicativo de entregas e utilizá-los concomitantemente, como forma de reduzir a quantidade de tempo ocioso (que não é remunerado) entre uma entrega e outra e otimizar a proporção entre horas disponíveis para o trabalho e remuneração. Adicionalmente, alguns dos entregadores entrevistados relataram exercer uma segunda atividade profissional como forma de completar renda (e.g., como o e_10, que trabalha nas madrugadas como garçom, e a e_27, diarista); outros conciliam o trabalho com os aplicativos com os estudos (e.g., o e_22 e a e_35 cursam o ensino superior).

O período de interstício entre uma chamada e outra pode durar por poucos segundos ou mesmo horas, inserindo o entregador num ambiente de incerteza e ócio, sem que existam nas cidades locais adequados para que esperem pela próxima chamada. Assim, praças e calçadas tornam-se corriqueiramente as únicas opções de abrigo, independente das condições climáticas e de segurança.

Uma das principais fontes de suporte, seja em termos de treinamento, segurança, prontidão para prestação de socorro e apoio emocional compreende as redes de comunicação e solidariedade estabelecidas espontaneamente pelos próprios entregadores, sobretudo através de aplicativos como o WhatsApp, Telegram e Facebook. O contato com os grupos cumpre um papel fundamental desde a procura por informações sobre como funciona o trabalho com os aplicativos, para aqueles que tem interesse em ingressar nesta ocupação, e mantem-se relevante ao longo da rotina de trabalho, chegando a fazer parte do protocolo desenvolvido pelos entregadores para organizar as suas atividades, conforme expresso pelo e_12 em seu discurso:

Depois que termino de arrumar as coisas, eu pego o relatório do dia, que é onde tem dizendo tudo que aconteceu na cidade naquele dia, se teve algum acidente, algum assalto, se fechou um restaurante, uma via, é a forma de ver o que eu vou encontrar na minha jornada. Os colegas do grupo cobram que a gente diga lá que já leu o relatório do dia antes de começar, porque todo mundo sabe que é importante que a gente leia. É bem explicadinho: fazem uma lista com tópicos com todos os acontecimentos do dia, botam emojis para facilitar a visualização e tem uma pessoa do grupo, que é o administrador, que é encarregada de fazer isso três vezes por dia, que são os três turnos (e_12).

É também através dos grupos que os entregadores combinam a organização de protestos e outras ações de mobilização coletiva pela busca e defesa de seus direitos. Um dos casos mais proeminentes desse sistema organizado foi a idealização dos Breques dos Apps, grandes protestos realizados em todo o Brasil ao longo do ano de 2020 pela melhoria nas condições de trabalho em meio à pandemia, em consonância com o que estava acontecendo mundo afora (Abilio, Grohmann & Weiss, 2021).

Custo Humano do Trabalho

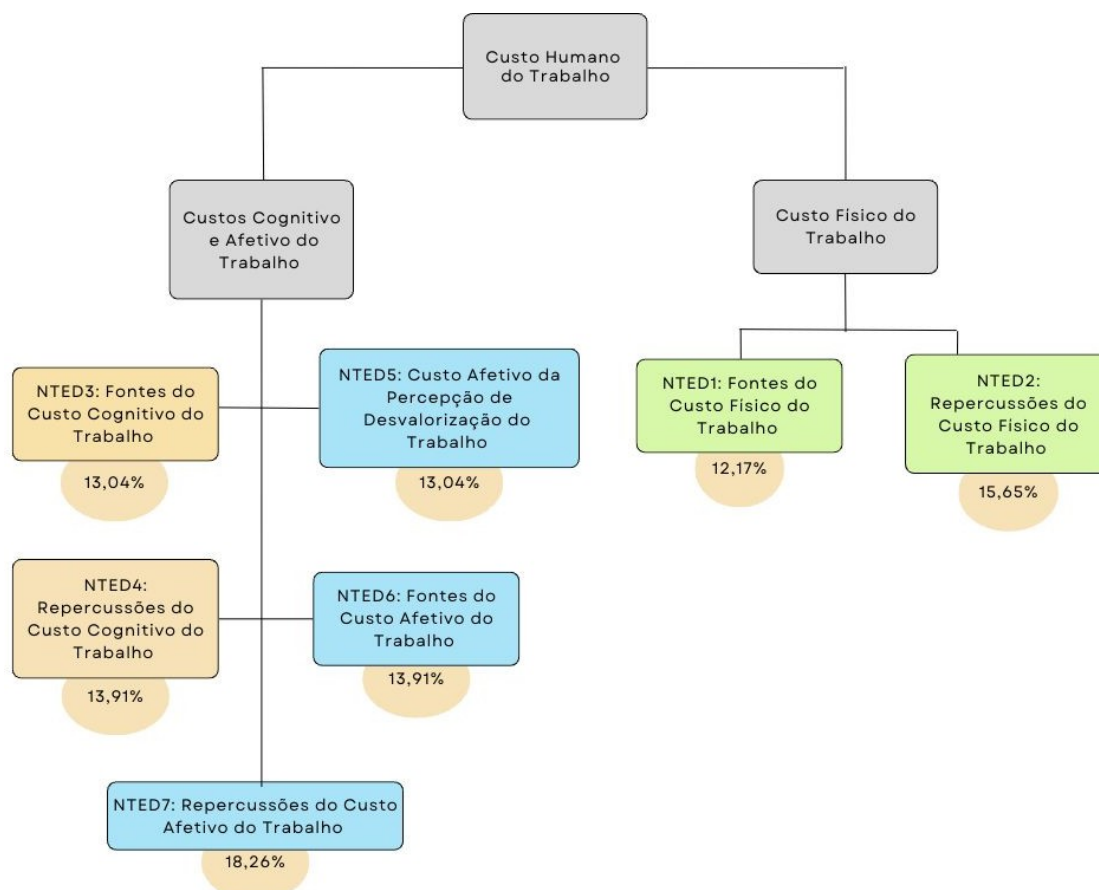
O *corpus* textual referente ao Custo Humano do Trabalho compreende respostas à questão aberta “[Nome do entregador], como você se sente ao final de um dia de trabalho?”.

No total, as respostas a esta questão suscitarão 141 Segmentos de Texto (STs), com aproveitamento final de 115 STs (81,56%). A partir do discurso dos entregadores entrevistados emergiram 4874 ocorrências, dentre palavras, formas ou vocábulos.

Por meio do método de Classificação Hierárquica Descendente (CHD), o conteúdo relativo ao CHT foi analisado e categorizado em sete classes ou Núcleos Temáticos Estruturadores do Discurso (NTEDs). A estrutura dos discursos sobre o CHT se divide em dois grandes eixos, em um primeiro nível: o primeiro eixo compreende exclusivamente alusões ao custo físico do trabalho e abrange duas NTEDs. O outro eixo compreende as verbalizações referentes aos custos afetivo e cognitivo do trabalho, aglutinando cinco Núcleos. O dendograma abaixo apresenta a estrutura do discurso dos entregadores sobre o custo humano de seu trabalho, conforme *output* fornecido após a aplicação do método de CHD:

Figura 1

Dendograma do *Corpus* Textual Referente ao Custo Humano do Trabalho



Fonte: Figura elaborada pelo autor

Dentre as três variedades de CHT descritas por Ferreira (2012), as verbalizações referentes ao custo cognitivo apresentam menor frequência, totalizando 26,95% do *corpus*, sendo seguidas pelas referências ao custo físico do trabalho (i.e., 27,82% das verbalizações). Em maior proporção aparecem discursos atrelados ao custo afetivo, dividido entre três Núcleos e aglutinando 45,21% das verbalizações dos entregadores. Esse panorama revela que, apesar da intensidade das exigências físicas e cognitivas, é o dispêndio emocional que representa o maior desgaste na rotina laboral dos entregadores por aplicativo. A análise pormenorizada de cada Núcleo permite compreender como e porquê ocorrem esses processos de desgaste.

Eixo I – Custo Físico do Trabalho

NTED1 – Fontes do Custo Físico do Trabalho

A NTED1 compreende 12,17% dos STs ($f = 14/115$) que compõem o discurso dos entregadores sobre o custo humano de seu trabalho, sendo resultado de relações e co-ocorrências de palavras e radicais que se encontram no intervalo de $x^2 = 2,05$ (verbo “sentir”) e $x^2 = 44,03$ (substantivo “dor”). Outras palavras que compõem este núcleo são “pedalar” ($x^2 = 27,12$), “perna” ($x^2 = 17,58$), “inchado” ($x^2 = 8,56$), “hematoma” ($x^2 = 8,56$), “frio” ($x^2 = 8,56$) e “corpo” ($x^2 = 7,93$), dentre outras.

Este Núcleo elenca principalmente referências às respostas fisiológicas do corpo frente a exposição às cargas físicas inerentes ao trabalho como entregador. Dentre elas, são suscitadas dores no pescoço, costa e braços como produto das posturas adotadas pela coluna ao longo da performance de trabalho e da demanda pelo esforço intenso das pernas, sobretudo entre os ciclofretistas; hematomas e inchaços decorrentes do frequente atrito com o veículo, de quedas e trancos quando do manejo das cargas e do veículo utilizado; emagrecimento; frio e calor intensos, além de indisposição conducente ao esgotamento físico.

Alguns excertos dos discursos sobre o custo físico são apresentados a seguir:

Eu quebrei a tíbia e a fíbula, que são dois ossinhos ali do tornozelo. E é comum, porque a gente cai sempre, sempre tem fechada e tudo mais. Mais recentemente tive COVID também (e_15).

[...] eu chego com muita dor, dependendo do dia. Quando o entregador fala que sente dor, todo mundo imagina já que é por conta da bag, de carregar coisa, mas essa é a parte mais fácil. O difícil mesmo, que destrói sua vida e suas costas, é a posição. Pilotar moto é gostoso, eu acho bom, mas chega um momento em que você, por não ter mais apoio ali nas costas, fica numa posição desconfortável demais, corcunda, e não consegue se levantar direito, deixar as costas eretas. Isso no fim do dia dói demais. E quando você trabalha todo dia é pior (e_32).

[...] o clima de São Luis também é tenso, me faz sentir mal: é muito quente, você fica muito suado o tempo todo e é impossível fazer um trabalho desses sem beber uns quatro litros de água por dia, pelo menos (e_32).

Tem dias que eu chego a pedalar 70 quilômetros, e aí eu chego em casa com os pés inchados, com muita dor, com tudo dolorido. É a parte que mais exige do entregador (e_24).

Eu já emagreci 9 quilos pedalando como entregadora desde que comecei a trabalhar, e no início eu sentia muitas dores, ficava inchada, vermelha, cheia de hematomas, mas isso foi diminuindo. Só que foi diminuindo e não acabou, até hoje, se você olhar, eu sou uma pessoa cheia de hematomas, parece que vivo sendo agredida, mas é porque no contato do dia a dia com o tranco da bicicleta, com o pedal, com as coisas que tem que carregar, é impossível não se machucar (e_25).

Eu pedalo 40 quilômetros todos os dias, e isso é muito cansativo. Os meus joelhos têm doído muito, e eu nunca tive problema nos joelhos antes. Quando eu desço uma escada, como eu desci hoje, por exemplo, as minhas pernas dão uma entortada, como se eu não conseguisse manter as juntas dos joelhos abertinhas, e isso me preocupa demais porque eu vejo que o meu corpo está enfraquecendo sem que eu me dê conta. Fisicamente é muito exaustivo (e_14).

Ao investigar fatores de risco à saúde e segurança de entregadores por aplicativo, Egozi e colaboradores (2022) encontraram resultados que corroboram os da presente pesquisa, demonstrando que as regiões lombar, da mão e do pulso são as partes do corpo mais acometidas por dores e desconforto durante e após a jornada de trabalho. Os autores sugerem que é principalmente a topografia do trabalho, nomeadamente as atividades de carregar e transportar encomendas na *bag* junto às costas, aliada ao esforço das pernas e a configuração postural demandada pela atividade, o que estimula o desenvolvimento dos sintomas e constrangimentos supracitados.

A médio e longo prazos, a superexigência dos músculos e ossos pode conduzir a distensões, fraturas e lesões crônicas; a continuamente elevada demanda cardiorrespiratória pode conduzir ao infarto (Rim & Jung, 2022); e a assunção da atividade de entregar encomendas durante episódios de mal-estar (seja por conta de dores, problemas articulares ou embotamento dos sentidos) revelou-se associada ao risco mais pronunciado de envolvimento em acidentes de trânsito (Egozi et al., 2022).

Ademais, é fundamental salientar o papel da organização do trabalho na acentuação do custo físico da atividade. Uma vez que a recompensa pela atividade depende da quantidade de entregas realizadas, as plataformas estabelecem um ambiente de pressão, caricatural e curiosamente referido como incentivo, para que os entregadores pedalem ou pilotem com mais velocidade e por mais tempo, realizando cada vez mais entregas em períodos cada vez mais diminutos. Esta configuração compreende um fator precipitador de constrangimentos físicos e psicológicos.

Nesse sentido, Souza (2021) sugere, ainda, que a exposição às ruas e a superexigência do trabalho culminam em frequente abdicação de satisfazer as necessidades fisiológicas. Baixa ingestão de água, má alimentação, exposição à poluição do ar e retenção de fezes e urina são fatores de risco para o surgimento e potencialização de constrangimentos físicos como os referidos neste núcleo temático, acentuando o risco de adoecimento.

A NTED1 expressa importantes repercussões fisiológicas, cuja frequência e intensidade são moduladas e acentuadas por fatores da organização do trabalho (i.e., longas jornadas, ausência de pontos de apoio, aceleração e intensificação do trabalho) e do ambiente (i.e., condições climáticas adversas e infraestrutura urbana deficiente, dentre outros), além de fatores relacionados, também, com o próprio comportamento dos entregadores (e.g., direção perigosa, estratégias defensivas e de evitação de perdas).

Os acidentes também são frequentes, dada a dinâmica da correria. Relatório divulgado pela Universidade Federal da Bahia demonstra que em 2020, um em cada três entregadores já se havia acidentado no trabalho, enquanto 65% conheciam alguém que sofreu algum acidente (Universidade Federal da Bahia, 2020). Foram unânimes, na presente pesquisa, relatos de pequenos acidentes sofridos pelos próprios entregadores ou por conhecidos. Um dos entregadores, identificado como e_01, relata ter sofrido grave acidente enquanto trabalhava, e

que, ao momento da entrevista contava com auxílio de colegas para manter o sustento de sua casa.

NTED2 – Repercussões do Custo Físico do Trabalho

A NTED2 compreende 15,65% dos STs ($f = 18/115$) que compõem o discurso dos entregadores sobre o custo humano de seu trabalho, sendo resultado de relações e co-ocorrências de palavras e radicais que se encontram no intervalo de $x^2 = 2,35$ (substantivo “costa”) e $x^2 = 44,03$ (advérbio “quase”). Outras palavras que compõem este núcleo são “chorar” ($x^2 = 16,60$), “chegar” ($x^2 = 13,97$), “casa” ($x^2 = 10,42$), “carregar” ($x^2 = 6,07$), “sono” ($x^2 = 6,07$) e “corpo” ($x^2 = 4,92$), dentre outras.

Este núcleo agrupa verbalizações acerca das repercussões do pronunciado custo físico da atividade de entregador. Os excertos abaixo elencados relacionam alguns exemplos de verbalizações que indicam autoestima diminuída, humor deprimido, avaliação emocional negativa, agitação e má qualidade do sono, dentre outros.

No primeiro mês [de trabalho como entregador] eu chegava chorando. Me senti um lixo todos os dias porque afetou demais a minha autoestima. Eu estava acima do peso e comecei a achar que o trabalho não era para mim e que eu não servia nem para trabalhar (e_12).

Eu quase não aguentei. Eu chegava em casa chorando de dor, porque o corpo não está acostumado com aquela demanda. Meu corpo vivia cheio de hematomas (e_12).

O que eu sinto é que meu coração palpita. Às vezes estou chorando sem perceber. Sinto angústia o dia todo (e_25).

Acho que a palavra certa para descrever é desgosto. Você chegar em casa e olhar para trás, para o seu dia de trabalho, e ver que é tão dispendioso assim é algo que te dá desgosto (e_28).

Minha qualidade de sono piorou. Até tremor nas mãos eu sinto quando chego em casa. A mente bastante agitada, sempre (e_30).

O excerto da fala do e_12 revela a relação entre suas autoimagem e autoeficácia e as demandas e constrangimentos da atividade quando, ao deparar-se com o extenuante custo físico, sente culpa e diminuição da autoestima. Modesto e colaboradores (2020) sugerem que

o continuado processo de esgotamento no trabalho tende a influenciar negativamente a autoestima, podendo estar aliado à sensação de incapacidade e ineficiência. Os autores chamam atenção para o fato de ser este um dos indicadores de desenvolvimento da síndrome de *burnout*.

A insônia, suscitada pelo e_30 em seu discurso, também caracteriza um indicador de risco para o desenvolvimento do quadro de *burnout*, tendo sido recorrentemente referida por pesquisas científicas e investigações jornalísticas como um dos efeitos do custo humano da atividade de entregadores por aplicativo (Carta Capital, 2019; Silva et al., 2021). Nesse contexto, tem sido associada ao alto custo físico e cognitivo do trabalho, nomeadamente como um reflexo do stress e da ansiedade.

Choi e colaboradores (2018) chamam atenção para a cada vez mais frequente superextensão da jornada de trabalho e concomitante diminuição do período de sono diário, os quais refletem a intensificação e a desvalorização do trabalho nas sociedades globalizadas. Os autores sustentam que, por consistir em fator de manutenção da saúde física e mental, a redução do período diário de sono, seja em decorrência da insônia, ansiedade ou da impossibilidade de dormir, representa um fato de risco para impactos negativos no humor e nas emoções, bem como promove efeitos deletérios sobre a saúde cardiovascular (sobretudo quando a baixa quantidade de sono está aliada ao intenso exercício físico) e sobre a função imune.

Já com relação ao stress laboral, estudos recentes realizados com entregadores de diversas modalidades, mostram-no negativamente relacionado com a qualidade do sono, condição que pode exacerbar os sintomas da diabetes, doença coronária, arritmia cardíaca, ansiedade e depressão, representando um risco para a saúde física e mental quando experimentado com alta frequência (Xie et al., 2021). Contudo, não há estudos que demonstrem, com esta população, se o stress é potencializado pelos constrangimentos

inerentes ao custo físico, ou se o custo físico é acentuado pelo stress cognitivo, ao qual o corpo, em reflexo, responde com tensão e contratura dos músculos (Egozi et al., 2022).

Eixo II – Custos Cognitivo e Afetivo do Trabalho

NTED3 – Fontes do Custo Cognitivo do Trabalho

A NTED3 compreende 13,04% dos STs ($f = 15/115$) das verbalizações dos entregadores acerca do custo humano de seu trabalho, sendo resultado de relações e co-ocorrências de palavras e radicais que se encontram no intervalo de $x^2 = 2,3$ (substantivo “final”) e $x^2 = 49,52$ (substantivo “trânsito”). Outras palavras que compõem este núcleo são “passar” ($x^2 = 36,9$), “prestar” ($x^2 = 22,4$), “atenção” ($x^2 = 18,54$), “entrega” ($x^2 = 10,16$), “manter” ($x^2 = 7,62$) e “sensação” ($x^2 = 4,99$), dentre outras.

O presente núcleo aglutina falas e referências às principais fontes do custo cognitivo do trabalho. Os excertos elencados abaixo apresentam alguns exemplos de verbalizações referentes às diversas demandas cognitivas encaradas pelos entregadores, tais quais a regulação do sono, a demanda pelo exercício de várias tarefas concomitantemente, e pela imediata tomada de decisão no contexto do trânsito, entre outras.

Parece que eu faço vários trabalhos ao mesmo tempo: vigiando a bicicleta, fazendo as entregas, prestando atenção no trânsito. Talvez por isso que eu fique cansado e esgotado no final do dia, por causa dessa tensão (e_05).

O entregador que passa a noite trabalhando, ele faz um esforço para se manter acordado, prestar atenção no trânsito, nos pedidos, atender bem os clientes, e ainda tem que se manter alerta o tempo todo para dar conta do problema das ruas, do trânsito. E quando você trabalha depois de passar o dia na faculdade, assistindo aula, é mais difícil. Eu fico cansado (e_22).

Outro medo muito grande que eu tenho e que me desgasta mentalmente todo dia é que a bicicleta se estrague e eu não consiga consertar, porque é muito caro, mesmo que seja uma bicicleta. Tento prestar muita atenção nos postes, nos buracos, no trânsito, na rua. Se tem alguma coisa que ameace a minha bicicleta, eu paro, ando devagar, fico prestando atenção mesmo (e_05).

Conforme discutido na seção anterior sobre a organização do trabalho, a atividade de trabalho dos entregadores contempla diversos exercícios realizados de modo concomitante, demandando polivalência e alta capacidade de gestão de tarefas. Assim, conforma-se um trabalho configurado como multitarefa. Quanto maior a quantidade de tarefas concomitantes associadas, maior é o risco de distração, bem como menor a probabilidade de aderência aos procedimentos que visam a manutenção da segurança e integridade do trabalhador (Egozi et al., 2022; Santos et al., 2019).

Egozi e colaboradores (2022) salientam, ainda, que a situação econômica e os termos de contratação de entregadores, geralmente frágeis e inseguros, são fatores que podem conduzir a comportamentos de risco como a direção perigosa, baixos níveis de atenção e pressa por finalizar a maior quantidade de entregas possível. Nesse sentido, a organização do trabalho cria um ambiente que favorece o exercício inseguro da atividade: ao passo em que são demandados do entregador engajamento, agilidade, atenção, percepção e elevada capacidade de tomada de decisões sob pressão, a referida aceleração do trabalho dificulta sua realização com a devida segurança (Gregory, 2021). Em outras palavras, a organização do trabalho aumenta o custo humano de manutenção dos comportamentos imprescindíveis à segurança dos entregadores.

Esta configuração é um elemento crítico na análise do trabalho dos entregadores por aplicativo porque, ao trabalhar sob demanda, precisam continuamente diminuir o tempo de realização das atividades a fim de garantirem melhores proventos, em um reflexo do processo de intensificação do trabalho (Cant, 2020). Há, ainda, conforme pode ser observado no discurso do e_22, a potenciação do stress causado por outros elementos da vida particular no dia a dia, aumentando o risco de envolvimento em acidentes. A estes fatores, soma-se a cultura de direção agressiva nas grandes cidades, o déficit na infraestrutura e a inexistência de treinamentos específicos, por parte das plataformas, para o desenvolvimento das capacidades

cognitivas de atenção, percepção, tomada de decisão e direção segura entre os entregadores, seja de bicicleta ou motocicleta (Gregory, 2021).

O custo cognitivo também revela um profundo corte de classe social que caracteriza os entregadores brasileiros. Ao referir sobre a extremada atenção e cuidado que dedica à bicicleta, seu instrumento de trabalho, o e_05 ratifica a dificuldade existente para a aquisição do material de trabalho completo e o ingresso no setor de entregas por aplicativo como única possibilidade encontrada no mercado. Novamente, o estado de insegurança contratual e financeira a que estão relegados os entregadores acentua os níveis de tensão e stress da atividade a ser desenvolvida, potencializando o custo humano do trabalho, seja ele o cognitivo, afetivo, ou mesmo físico (Abílio, 2019).

NTED4 – Repercussões do Custo Cognitivo do Trabalho

A NTED4 aglutina 13,91% dos STs ($f = 16/115$) das verbalizações dos entrevistados acerca do custo humano de seu trabalho, sendo resultado de ocorrências e co-ocorrências de palavras e radicais que se encontram no intervalo de $x^2 = 2,37$ (advérbio “bem”) e $x^2 = 26,79$ (verbo “dormir”). Outras palavras que compõem este núcleo são “mentalmente” ($x^2 = 25,47$), “acostumar” ($x^2 = 14,71$), “precisar” ($x^2 = 14,71$), “desligar” ($x^2 = 7,16$), “esgotado” ($x^2 = 7,16$) e “problema” ($x^2 = 5,12$), dentre outras.

Neste núcleo, o discurso dos entregadores refere-se, majoritariamente, às repercussões a nível psicológico e alterações da rotina incitadas pelo alto custo cognitivo do trabalho, demonstrado no núcleo anterior. Fragmentos dos discursos dos entregadores auxiliam a compreender estas relações:

Mesmo o trabalho sendo bom, eu chego cansado, desgastado, chateado mesmo. Você fica com os pensamentos mais acelerados em alguns dias e nos outros com o pensamento mais devagar, muito cansado. Não tem um meio termo: ou é muito cansado e lento ou é muito acelerado e sem conseguir desligar daquela rotina frenética que você teve (e_37).

Se eu tenho alguma coisa para fazer naquele dia, seja escrever um e-mail, uma receita de comida, uma coisa que exija minimamente a minha mente funcionando bem, eu faço antes de ir trabalhar, porque depois que volto eu não consigo me concentrar e dar o melhor de mim em nada de nada, só em dormir e roncar bem alto mesmo (e_25). Nos primeiros dias eu chegava em casa mentalmente esgotado, queria só desistir do trabalho e fiquei procurando em diversos sites, em anúncios, outra coisa para fazer. Mas como não consegui e precisava ir trabalhar para ter o dinheiro, eu fui me acostumando (e_11).

O trabalho demanda mais atenção da gente o tempo todo. Deixa a gente cansado, precisar estar atento a tudo, mas a gente já se acostumou (e_10).

Tem o cansaço físico, mas o cansaço mental é grande também, porque é um trabalho pesado e que exige muito da sua mente, de controlar o que você pensa, se concentrar, focar naquilo ali que é o que vai levar o sustento para sua família. Não pensar nessas coisas de que é perigoso demais, porque na verdade é, você pode perder até mesmo a sua vida ali a qualquer momento. Essas coisas, esses pensamentos, fazem a gente se desconcentrar, ficar nervoso, e nosso trabalho não permite que você deixe de prestar atenção ou faça uma coisa errada, porque a mínima coisa errada faz você se indispor com um cliente: um endereço errado, uma dificuldade de achar no GPS (e_09).

Como elencado pelo Núcleo anterior, são diversas as fontes do custo cognitivo do trabalho, que culminam nas referidas consequências. A necessidade de atenção concentrada e exercício da direção defensiva tornam-se constrangimentos maiores em função da escassa sinalização do trânsito, sobretudo para a circulação de bicicletas. Assim, o monitoramento dos veículos ao redor concomitante à necessidade de calcular e atentar para rotas no GPS e eventos dinâmicos na rua são fatores de rápido desgaste do capital cognitivo acumulado durante o sono para ser utilizado durante o dia (Timko & van Melik, 2021).

Hancock e Matthews (2019) sugerem que os recursos para lidar com o custo cognitivo do trabalho são esgotáveis com o tempo de permanência na atividade, o que resulta, em trabalhos com alta demanda cognitiva, uma queda na qualidade da performance entre o início e o fim de seu exercício. Contudo, para o trabalho de entregador, a queda na qualidade da

performance pode resultar em sérios constrangimentos de ordem física, como quedas, lesões, invalidez e o cerceamento da vida, tendo em vista o hostil ambiente do trânsito.

Para além disso, os excertos revelam um embotamento da disposição e disponibilidade para realizar, antes ou depois do trabalho, outras atividades concernentes à vida pessoal, muitas das quais, como o contato com família, amigos e momentos de lazer, são fatores de proteção da qualidade de vida e da saúde mental. Assim, as repercussões do custo físico excedem os limites da competência técnica e da produtividade.

NTED5 – Custo Afetivo da Percepção de Desvalorização do Trabalho

A NTED5 apresenta características que a identificam ao custo afetivo do trabalho, tendo aglutinado 13,04% dos STs ($f = 15/115$) do discurso dos entrevistados acerca do custo humano de sua atividade. Sua estrutura apresenta ocorrências e co-ocorrências de palavras e radicais encontrados no intervalo de $x^2 = 2,3$ (substantivo “final”) e $x^2 = 36,9$ (verbo “pensar”). Também são palavras componentes deste núcleo “conseguir” ($x^2 = 19,2$), “direito” ($x^2 = 14,03$), “sustentar” ($x^2 = 7,81$), “rotina” ($x^2 = 7,81$) e “perder” ($x^2 = 7,81$), dentre outras.

O presente núcleo faz referência, majoritariamente, à relação dos entregadores com o produto financeiro de seu trabalho, ilustrada por reflexões sobre os afetos oriundos da percepção de falta de reconhecimento e desvalorização da profissão de entregador. Alguns excertos dos discursos dos entregadores permitem acessá-las:

Sempre estou pensando na próxima conta, se eu vou ter que trabalhar para pagar essa conta; sempre que a gente vai sair eu já penso no gasto, no quanto eu vou ter que trabalhar para conseguir pagar. Isso pesa muito. Então você acaba fazendo o seguinte: você não quer sair, não quer comprar, não quer gastar, porque isso implica em mais dias de trabalho. Mais dias de trabalho, mais cansaço. Só isso. E eu fico muito triste, as vezes até com raiva de passar por essa situação constantemente (e_01);

Por mais que eu passe 10 horas fazendo entregas por dia, eu sinto no final que não é o suficiente para o que eu preciso. Consigo me manter e pagar minhas contas com o que eu ganho, mas sempre que acaba o dia minha mente fica pensando na quantidade de

contas que ainda faltam, no que eu vou conseguir comprar de comida. É uma coisa permanente. Um desgaste grande que acontece todo dia (e_05).

Os discursos supracitados revelam uma prática permanente de corte de gastos pessoais, especialmente aqueles relativos ao lazer e à socialização, que sofrem permanente limitação. Adicionalmente, ilustra a organização financeira pessoal dos entregadores, que consiste em equilibrar os restritos proventos e as necessidades básicas do dia a dia. Como produto afetivo dessa realidade de restrição e regramento, são citadas a raiva e o desgaste potencializados pelo quadro de desamparo, quando nem mesmo o máximo esforço empreendido pelos trabalhadores, representado pelas extensas horas de trabalho, é eficaz para modificar a situação aversiva (Rizvi & Sikand, 2020).

Contudo, ao tomar em consideração a situação econômica do país, nomeadamente em referência ao desemprego e à fome, e tendo em vista a satisfação das necessidades básicas, este produto afetivo compraz uma configuração diversa:

Assim, cada dia que você consegue terminar o seu trabalho direitinho, que chega em casa inteiro, com seu dinheirinho garantido, você entregador fica feliz com seu trabalho, com gratidão. Mas ao mesmo tempo acontece sempre uma coisa todo dia que deixa a gente cansado e meio que abalado, pensando se a gente realmente precisa disso para continuar trabalhando, entende (e_22);

Ao mesmo tempo que eu fico desmotivada, cansada, meio assim apática, triste, eu penso que estou podendo ajudar em casa, ajudar meus pais, e isso me deixa feliz e orgulhosa de mim (e_31);

No emocional do entregador eu acho que tem dois impactos: tem o impacto de deixar a gente mais depressivo, com raiva até, às vezes, porque sempre tem cliente ou gente no trânsito que deixa a gente naquele estado de raiva, de sentir até ódio, por conta de uma fechada que venha a acontecer, ou de reclamação por parte de cliente. Mas também tem o impacto de deixar a gente feliz e conformado porque a gente tem um emprego. Quem já ficou sem emprego não pode reclamar de emprego nenhum, e depois de passar por essa situação de não ter emprego, essas pequenas coisas do dia a dia são normais, são parte do trabalho da gente e a gente encara com profissionalismo,

então não faz a gente esmorecer, não. Mas é, esse trabalho deixa a gente mais feliz do que triste, se você for fazer o comparativo (e_09).

Ainda que os níveis de insegurança e instabilidade no trabalho sejam elevados e abram margens para que o trabalhador possa ser bloqueado ou desligado da plataforma a qualquer momento, acentuando a tensão e ansiedade inerentes a esse tipo de contrato, os excertos sugerem que o alívio e a gratidão também são produtos afetivos desse trabalho. Isso ocorre porque esses sentimentos respondem à satisfação das necessidades básicas do dia a dia, como a fome, o senso de produtividade e de ocupação.

O relatório da FairWork Brasil (Fairwork Brasil, 2021) sobre o trabalho decente mediado por plataformas digitais evidencia que nenhuma das principais plataformas brasileiras provê o salário mínimo ideal para as horas ativas de trabalho dos entregadores, bem como apenas uma garante o acesso ao salário mínimo local (i.e., de 1212 reais por mês, em 2021), depois de descontados os custos para a realização do trabalho. Esse cenário revela a precariedade e a desvalorização ao nível da recompensa financeira pelo trabalho com entregas, e, somado ao discurso consciente de que sem esse trabalho a manutenção da vida seria mais difícil, demonstra o quadro de subjugo social a que estão submetidos os entregadores por aplicativo.

NTED6 – Fontes do Custo Afetivo do Trabalho

Este Núcleo contempla os principais fatores precipitadores do custo afetivo do trabalho, compreendendo 13,91% de todos os STs ($f = 16/115$) relativos ao discurso dos entregadores de aplicativo acerca do custo humano de seu trabalho. As ocorrências e co-ocorrências de palavras e radicais aglutinados por ele encontram-se no intervalo de $x^2 = 2,06$ (substantivo “trabalho”) e $x^2 = 21,27$ (verbo “deixar”). Outras palavras que o compõem são “emocionalmente” ($x^2 = 11,91$), “achar” ($x^2 = 5,43$), cliente ($x^2 = 3,99$), ansioso ($x^2 = 2,97$), raiva ($x^2 = 2,97$) e triste ($x^2 = 2,34$), entre outras.

São suscitadas como principais fontes do custo afetivo do trabalho as relações interpessoais, sobretudo com os clientes; a imagem e os estereótipos elaborados pela sociedade acerca dos entregadores de aplicativo; e a repercussão das longas jornadas de trabalho sobre a vida pessoal e sua organização. Excertos dos discursos dos entrevistados ilustram essas relações:

O trabalho por si só deixa a gente mais triste, mais ansioso, você fica na obrigação de calcular o tempo das suas entregas e de fazer tudo certinho. Se é um restaurante que você já sabe que é problemático, fica mais angustiado. No geral eu diria que esse trabalho deixa a gente mais ansioso, emocionalmente (e_37);

Quando acontece algum probleminha com o cliente ali, eles dão total ênfase ao cliente, não procuram investigar a história, e tratam o entregador como um ladrão, um infrator, como um bandido, praticamente. Quando acontece qualquer problema com o cliente, a *UberEats* se vira para o entregador já querendo descartar da plataforma, como se não fosse um ser humano, como se fosse um robô (e_08);

Os dois excertos supracitados revelam que, se por um lado as plataformas consideram tanto clientes e entregadores como usuários de seus serviços, por outro há uma profunda desigualdade no tratamento e suporte destinados a cada um desses atores sociais. Os dois entregadores descrevem a recorrente responsabilização do trabalhador por quaisquer problemas acontecidos em qualquer etapa do processo de confecção, comunicação, embalagem e/ou entrega do alimento ao cliente final. Por serem o único ponto de contato pessoal entre o cliente e a plataforma, acabam por estar expostos às reclamações, críticas ou reações emocionais dos clientes, ainda que não tenham tido qualquer contato com a fonte de sua demanda.

Em seu estudo sobre as condições de trabalho de entregadores por aplicativo na China, Sun (2019) explora o conceito de *distinction work*, ou, em tradução livre, trabalho distintivo. O termo se refere ao desbalanço das relações de poder entre os usuários da plataforma, nomeadamente, clientes e trabalhadores, produzindo uma soberania do cliente, a qual opera em função da marginalização dos entregadores.

Nas plataformas essa lógica também se materializa quando o cliente pode acessar o mapa de movimentação do entregador, sua localização, posição, dados pessoais e do veículo, informações que lhe permitiriam fazer reclamações e que garantiriam sua segurança. Já os entregadores, a depender da plataforma para a qual operam, não podem acessar sequer a localização do cliente antes de retirar seu pedido no restaurante, fator que obsta não apenas a sua segurança, mas embota o controle que exercem sobre a distribuição e organização de seu trabalho. Um exemplo dessa realidade pode ser encontrado no discurso do e_40:

Quando a gente vai se cadastrar, a UberEats pede endereço da gente, foto, foto da identidade, pede vários documentos. O cliente, porém, só cadastra o CPF, não tem nenhum outro requisito de segurança. Isso dá margem para muita gente golpista fazer cadastro, fazer pedido e sei lá, assaltar o entregador ou dar um golpe e não pagar. Eu queria muito que os aplicativos passassem a autenticar a identidade do cliente utilizando um documento dele (e_40).

O sistema de avaliação do entregador praticado pelas plataformas, que geralmente conta com notas fornecidas pelos clientes, é um outro elemento nesse desbalanço. Como as notas servem para galgar status mais elevados na hierarquia deste tipo de trabalho *gamificado*, os entregadores tendem a realizar um sobre-esforço para evitar avaliações mais baixas, as quais podem culminar no decréscimo de seu status, diminuição da quantidade de chamadas para realizar corridas, punições e, em casos mais extremos, bloqueios ou desligamentos.

Como forma de se antecipar a esses possíveis percalços, os entregadores investem em estratégias não prescritas formalmente, na maioria dos casos, mobilizando seus comportamentos e emoções para a transmissão de uma imagem mais cordial e hospitaleira. Estes elementos configuram o trabalho emocional do entregador de aplicativo.

Grandey e Sayre (2019) compreendem o trabalho emocional como o processo de regulação das emoções com vistas a cumprir um objetivo da tarefa de trabalho, demandando que o sujeito exerça determinado nível de controle sobre suas emoções com vistas a exibir

um estado facial, corporal e afetivo publicamente observável que agregue valor à sua atividade. Como resultado desse investimento, são esperados incremento na satisfação e na qualidade da experiência do cliente.

Todavia, no que tange a experiência do entregador, estudos recentes indicam que, a depender da estratégia utilizada para manter o trabalho emocional, da frequência e da intensidade da demanda por esse tipo de comportamento, implicações como o *burnout*, exaustão emocional, despersonalização e insatisfação no trabalho tendem a ser recorrentes (Humphrey, 2021). Relatos de outros entregadores ilustram o exercício do trabalho emocional em seu cotidiano:

O que eu procuro fazer todas as vezes é ter uma boa comunicação com o cliente, ter uma boa comunicação com o restaurante, ter paciência, ter paciência com o cliente, e sempre tratar todo mundo bem, chegar chamando o cliente de senhor, de senhora, dizer um bom dia, minha linda, usar aquelas palavrinhas mágicas, sempre, de por favor, com licença, sabe. A gente precisa entregar um serviço personalizado para o cliente, fazer a experiência dele ser boa para ele retribuir com a avaliação da gente também (e_09).

Eu sempre tento chegar sorrindo, feliz, demonstrando que aquela entrega é importante para mim, e isso é o que ajuda na nossa avaliação também, porque se o cliente está satisfeito com o seu trabalho, ele é mais propenso a te dar uma avaliação melhor. Quando eu pego um cliente aborrecido, eu já penso: Meu Deus, eu vou ter que fazer esse cliente se apaixonar por mim, porque qualquer coisa que aconteceu no pedido dele que ele não gostou, sobra para o entregador: se o restaurante falou pelo chat algo que ele não gostou, se o pedido foi errado, se o pedido demorou muito para ser preparado, tudo sobra para o entregador. Eu digo se apaixonar porque o entregador precisa fazer de tudo para o cliente não se exaltar, não querer humilhar a gente, dar nota baixa, fazer reclamação (e_12).

Apesar do intenso esforço pela elaboração de um serviço personalizado com intensa mobilização afetiva, uma avaliação geral comum é a de que o retorno para o entregador de aplicativo é insuficiente, e por vezes mesmo humilhante:

Eu lhe digo uma coisa: eu acho que a gente cansa mais emocionalmente do que fisicamente, porque é aquela coisa assim de não sermos valorizados, de não nos sentirmos valorizados. Na verdade, é até pior: é de sentir que as pessoas desvalorizam e desmerecem a gente, porque não é nem uma questão de não valorizar. Você pode não valorizar e não fazer nada, mas as pessoas fazem questão de não valorizar e ainda humilhar, pintar o entregador como se ele fosse um bandido mesmo (e_08).

NTED7 – Repercussões do Custo Afetivo do Trabalho

Este último Núcleo agrega as repercussões oriundas do custo afetivo do trabalho como entregador por aplicativo. Compreende 18,26% de todos os STs ($f = 21/115$) referentes às verbalizações dos entregadores acerca do custo humano de seu trabalho, e é o maior dentre os Núcleos que estruturam os discursos referentes ao custo humano do trabalho. As ocorrências e co-ocorrências de palavras e radicais nele agrupados encontram-se no intervalo de $x^2 = 2,67$ (substantivo “problema”) e $x^2 = 18,87$ (advérbio “mais”). Outras palavras que o compõem são “sentimento” ($x^2 = 18,55$), “tristeza” ($x^2 = 18,55$), “raiva” ($x^2 = 6,10$), “felicidade” ($x^2 = 4,84$) e “cansaço” ($x^2 = 2,80$), entre outras.

Os discursos analisados revelam uma prevalência de emoções negativas em detrimento das emoções positivas como principais repercussões do custo humano do trabalho. O medo da violência urbana e da insegurança, a tristeza e raiva produzidas por percalços na relação com os clientes e a apatia são referências recorrentes.

Os sentimentos que o trabalho dá para a gente dependem do dia. Tem dia que é de dever cumprido, tem dia que é de felicidade por bater uma meta, tem dia que é de raiva. Depende muito do dia (e_24).

O custo afetivo do trabalho pode repercutir de diversas maneiras entre os trabalhadores, a depender de variáveis como os recursos emocionais, o capital psicológico e as condições de trabalho na ocasião em que estão a elas expostos, conforme sugere o e_24. Contudo, a constante insegurança e instabilidade no trabalho, inclusive com risco à integridade física, corroboram para um permanente estado de tensão e o desequilíbrio na

balança de recursos dos quais dispõem. O e_32 elenca uma série de fontes para o constante sentimento de medo enquanto trabalha:

Tem dias que uns clientes testam a paciência da gente, ou que você vê umas coisas feias na rua: assalto, batida, briga. E tem o medo e a angústia de sempre também, porque quando você trabalha de noite, tem mais medo de assalto. São mais sentimentos ruins que bons (e_32).

O receio da violência urbana expresso na fala do entregador encontra pronta justificativa quando com as manchetes de qualquer noticiário. Desde a introdução desse modelo de ocupação no Brasil, ciclo e motofretistas tem sido alvos frequentes de furtos, assaltos e agressões, não sendo raros os casos extremos que culminam em óbito. No período de cinco dias adjacentes ao *réveillon* de 2023, diversos casos de agressão (Giro Marília, 2023) e assassinato de entregadores (Portes et al., 2023; Simeão & Rabelo, 2023) ganharam notoriedade na mídia, realçando a brutalidade e implacabilidade da violência urbana.

O medo é comumente alimentado por diversas fontes porque o entregador está constantemente exposto à dinâmica das ruas, porta pelo menos um *smartphone*, geralmente em posição visível, dispõe de um veículo e precisa fazer paradas em que o deixa sozinho. Os seus instrumentos de trabalho e a vulnerabilidade logística da profissão o tornam uma vítima em potencial a todo instante, sobretudo nas grandes cidades (Moura, 2021).

Contudo, as violências enfrentadas não têm natureza estritamente física; podem ser verbais, psicológicas e expressas através de diversas topografias, incluindo microagressões. Em seu discurso, os entregadores conferem bastante ênfase ao tratamento a eles destinado por parte dos clientes, minudenciando, assim, a produção de sentimentos como a tristeza, a angústia e a apatia:

Uma realidade que é muito forte é que eu chego cada dia mais triste. É uma mistura de tristeza pelos acontecimentos do dia: as caras feias, o mal tratamento, aquela sensação de que você rodou horrores e vai receber só alguns poucos reais. E isso mistura com o desespero de que essa é a única opção de trabalho (e_35).

Eu preferia estar fazendo outra coisa, algo mais seguro, queria que as pessoas não tratassem a gente com indiferença. Mas em todo trabalho tem esse cansaço, essa tristeza (e_22).

Na maioria dos dias você chega tão cansado em casa que não tem nem tempo de se sentir feliz ou triste, só exaurido mesmo, com sono. Quando eu paro para pensar no trabalho, é triste a situação, é um trabalho que exige muito da gente, mas no fim do dia eu não consigo sentir essa tristeza, felicidade ou nada mais não (e_23).

Os excertos supracitados elucidam a desvalorização do entregador tanto a nível remuneratório como de relações interpessoais, a qual encontra vazão na marginalização e no tratamento impessoal designado a esses profissionais. Recorrendo novamente à mídia, não é difícil encontrar relatos de situações em que ciclo e motofretistas sofrem discriminação.

Em um dos casos de maior repercussão no Brasil, em 2020, um entregador foi agredido verbalmente por um cliente após dificuldades na comunicação por interfone. O cliente utiliza o preconceito racial e de classe social como recurso, afirmando que o entregador sentia inveja de sua pele branca, seria semianalfabeto e nunca teria acesso a uma moradia digna como a sua (Canofre, 2020). Caso semelhante e também de grande repercussão aconteceu no Goiás, quando, ao adotar o procedimento padrão de cancelar o pedido de um cliente que demorara a encontrá-lo para retirada, o entregador foi agredido com socos e xingamentos, gravados por uma câmera de segurança (Oliveira & Faraco, 2022).

Os dois casos mencionados se popularizaram por contar com bastante repercussão da mídia, sobretudo por terem sido registrados em vídeo. Contudo, essa não é a realidade da grande maioria das situações de conflito e violência envolvendo entregadores, as quais continuam a ocorrer com bastante frequência e incidem diretamente sobre o estado psicológico e afetivo dessa classe de trabalhadores.

A experiência dos sentimentos de medo, angústia e apatia no âmbito laboral, quando prolongada, é um elemento deletério que pode conduzir à despersonalização, além de ser um indicativo de *burnout* e estafa. Ao nível do desempenho no trabalho, os entregadores que

vivenciam mais experiências emocionais negativas que positivas tendem a ser menos eficientes, menos satisfeitos com sua atividade e mais resignados, em um reflexo da diminuição da qualidade de vida no trabalho (Xie et al., 2021).

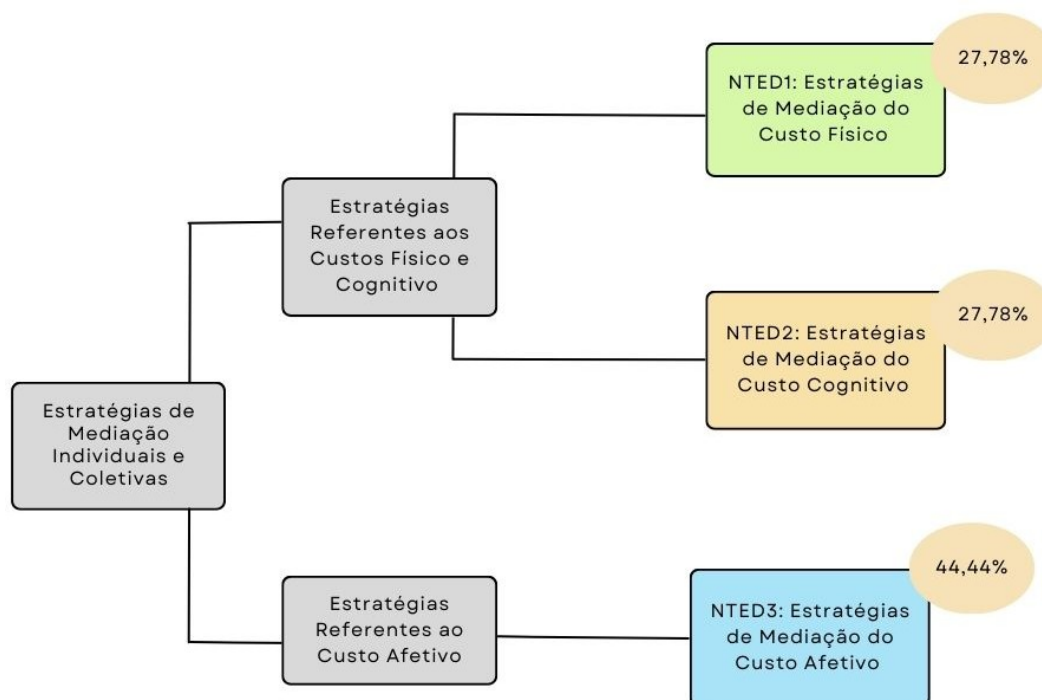
Estratégias de Mediação Individuais e Coletivas

O *corpus* textual referente às EMICs foi constituído por respostas à pergunta “O que você faz para lidar com o custo humano proveniente do seu trabalho como entregador?”. As repostas obtidas compreendem 64 STs, dos quais 54 (84,38%) foram aproveitados no tratamento dos dados. Os discursos suscitaram 2092 ocorrências, dentre palavras, formas e vocábulos.

As respostas ao referido questionamento foram submetidas ao procedimento de Classificação Hierárquica Descendente, a qual retornou três NTEDs divididos entre dois eixos. O primeiro eixo compreende as NTEDs 1 e 2, respectivamente relacionadas às estratégias de mediação dos custos físico e cognitivo, representando 55,56% de todo o *corpus*. O segundo compreende unicamente a NTED3, referente às estratégias de mediação do custo afetivo do trabalho, totalizando 44,44% do *corpus* textual, caracterizando, portanto, o maior dentre os Núcleos obtidos, fundamentalmente por relacionar-se com a modalidade de custo humano do trabalho mais pronunciada. A Figura 2 apresenta a estrutura do dendrograma obtido.

Figura 2

Dendrograma do *Corpus* Textual Referente às Estratégias de Mediação Individuais e Coletivas



Fonte: Figura elaborada pelo autor

Eixo I – Estratégias Referentes aos Custos Físico e Cognitivo

NTED1 – Estratégias de Mediação do Custo Físico

O NTED1 agrupa parte do discurso dos entregadores em que fazem referência aos modos utilizados para atenuar o intenso custo físico de seu trabalho. Compreende 27,78% de todos os STs ($f = 15/54$) que compõem o *corpus* textual relativo às EMICs. As ocorrências e co-ocorrências de palavras e radicais por ele aglutinados encontram-se no intervalo entre $x^2 = 2,39$ (advérbio “bastante”) e $x^2 = 17,55$ (advérbio “menos”). O Núcleo ainda conta com demais palavras, como “perigoso” ($x^2 = 11,23$), “chegar” ($x^2 = 10,38$) e físico ($x^2 = 2,39$), dentre outras.

Quando se referem aos modos de colmatar os custos físicos, os entregadores relatam a organização de uma série de medidas de prevenção e remediação de dores, mal-estar e possíveis acidentes, conforme pode ser observado nos excertos a seguir:

Eu peguei o dinheiro desse tempo de trabalho [vínculo empregatício anterior] e comprei um motorzinho para essa bicicleta, para me ajudar com o esforço (e_05). Eu sempre levo comigo uma garrafa de água; comprei um kit de massagem para fazer nas pernas quando chegar em casa, e evito sair para trabalhar nos dias em que não estou me sentindo bem ou que sei que tem alguma coisa que ofereça risco na rua, como uma manifestação (e_23).

A gente vai se ajeitando como pode, usando um *band-aid* aqui, um esparadrapo ali. Eu enchi a cela da bicicleta com espuma de travesseiro para sentir menos impacto, instalei essas correias aqui para colocar o meu cantil, minha garrafa de água de dois litros, para estar sempre hidratado (e_26).

O que a gente pode fazer é se apegar com Deus. [...] e indo cuidando de você mesmo todo dia com uma coisinha ali ou outra: eu já deixo remédios aqui em casa para o que precisar, já evito sair de casa nos dias de tempo ruim, adaptei minha moto com mais espuma no assento, já levo minha própria água, minha própria comida, tento comer no horário sempre que eu posso. Nunca como no horário certo, mas tento chegar o mais perto. E é assim (e_28).

Gregory (2021) atesta que a possibilidade de sofrer um acidente, sempre levada em consideração, é o que modela a experiência do trabalho com entregas sob a perspectiva do entregador. A impossibilidade trabalhar por conta de lesões, incapacidade motora ou debilidade dos sentidos incita a vigilância e criatividade, esta muitas vezes utilizada como recurso para suprir a demanda por equipamentos de proteção individual ou demais dispositivos de manutenção da segurança no trabalho que não são fornecidos ou assegurados pelas organizações.

Esta realidade é ilustrada por exemplos como os supramencionados, onde a ausência de pontos de apoio para distribuição de água, alimentação e abrigo da chuva e do sol demandam a iniciativa em construir soluções paliativas, como carregar garrafas pesadas garrafas de água em quantidade adequada para ingestão ao longo de todo o dia. Ainda mais improvisada, a solução encontrada para atenuar os impactos do corpo contra o instrumento de trabalho beira o rudimentar.

Cant (2020) sugere que, dada a escassez de informações compartilhadas, as condições ambíguas e a baixa acurácia das plataformas em adaptar as tarefas de trabalho às configurações específicas de cada região, os entregadores estão constantemente empreendendo novas formas de realizá-lo. Assim, criam teorias próprias sobre como se dá sua organização e distribuição, modificam e elaboram formas de executar as atividades:

Eu sou organizado, gasto mais tempo para planejar minha rotina, uso um GPS particular diferente do que o aplicativo mostra, para me indicar a melhor rota, onde tem menos trânsito, e no final acabo recebendo como retorno menos estresse, isso é um ponto positivo [...], de facilitar o peso de trabalhar rodando esse tempo todo (e_05).

Esses comportamentos criativos caracterizam estratégias de mediar e gerir o custo físico do trabalho com vistas a manter a saúde e a qualidade de vida. Sun (2019) assevera que, assim, os entregadores estão *refazendo* o trabalho, no sentido de reconstruir, elaborar uma atividade particularmente coerente, a partir dos recursos dos quais dispõem, com as demandas ambientais e da tarefa.

Se por um lado a gestão algorítmica do trabalho é autoritária ao ditar uma série de regras e protocolos a serem cumpridos, o entregador, ao adaptá-los, lança mão de sua autonomia elaborativa, em uma espécie de revolução. Esse modo de insubordinação também comparece em seus discursos quando referem-se à violência urbana, uma das principais fontes de medo e insegurança, mas sobretudo de risco à integridade física, e que é elemento transversal na experiência dos custos físico, cognitivo e afetivo do trabalho:

A principal coisa daí que a gente precisa aprender a lidar e dar aquele jeitinho brasileiro é esse risco de violência, de assalto e de acidente. Sobre essas coisas, às vezes eu olho o endereço. Se eu vir que é um local perigoso, daí quando eu chego perto, eu sempre passo na frente do local que é pra fazer a entrega, passo observando quem são as pessoas que estão ali na frente, como é que está o movimento da rua, se é uma rua deserta, para depois eu ter a certeza de que vou parar ali e buzinar para a pessoa sair. Porque já aconteceu comigo mesmo de a pessoa fazer um pedido e

quando eu chegar, [o endereço indicado pelo aplicativo ser de] um número que não existe na rua. E aí quando você vê que o número já é fora do comum, então já dá para saber que é algo estranho. Então eu só pego, dou meia volta e volto para trás. Então é isso, é só esperteza mesmo. É malícia. Você tem que ter malícia para tudo, principalmente à noite (e_15).

[...] a gente vai empurrando com a barriga todo dia: é aquilo, tomar bastante água, andar sempre com a localização compartilhada nos grupos de entregadoras e com a família, usar um celular velhinho para ir trabalhar e evitar que roubem o seu celular mais novo, evitar os horários mais perigosos na rua (e_35).

A violência urbana, já discutida sob a perspectiva do custo afetivo, comparece aqui como um precipitador para organização de estratégias de mediação do custo físico. Essa configuração permite inferir que o risco de assaltos, roubos, lesões e, em casos extremos, a perda da vida são preocupações constantes na rotina de trabalho dos entregadores, às quais estes trabalhadores dedicam bastante tempo e atenção elaborando e empreendendo estratégias de fuga ou esquiva.

Apesar de os comportamentos elencados configurarem uma antecipação aos potenciais riscos à saúde e integridade, uma realidade observada a partir das entrevistas é a de que a gênese desses hábitos comportamentais se dá, geralmente, a partir de duas situações: terem experimentado os referidos riscos pelo menos uma vez (e.g., fome, dor nas costas, experiência de não ter encontrado tomadas ou local para beber água) ou de terem sido alertados por outros entregadores sobre a possibilidade de sua incidência.

Novamente, a comunidade de entregadores nas redes sociais desempenha um papel relevante na aquisição e manutenção desses hábitos, conforme expresso pela e_35. Em diversos momentos de seu discurso, os entrevistados referem que os alertas recebidos pelos colegas que já estão ou estiveram trabalhando na rua auxiliam na preparação para o trabalho, potencializando seu repertório de antecipação aos custos a ser enfrentados. Como foi possível observar na seção sobre CHT e nas vindouras, esta rede de apoio desempenha papel relevante em diversos âmbitos e situações da rotina de entregas.

NTED2 – Estratégias de Mediação do Custo Cognitivo

O segundo Núcleo referente às EMICs compreende as estratégias utilizadas pelos entregadores para mediar os custos cognitivos oriundos do trabalho, e compreende, assim como a NTED1, 27,78% dos STs ($f = 15/54$) que constituem o *corpus*. Os termos por ele englobados encontram-se no intervalo entre $x^2 = 2,39$ (verbo “olhar”) e $x^2 = 13,46$ (verbo “passar”). Demais palavras e radicais que o compõem são “achar” ($x^2 = 8,26$), “sentir” ($x^2 = 5,09$) e “acontecer” ($x^2 = 2,39$), além de outras.

Este núcleo revela que, dada a limitação da provisão de instruções e suporte por parte das plataformas no que tange a organização do trabalho, os próprios entregadores constroem regras que os auxiliam a equilibrar a necessidade de trabalhar e aumentar seus proventos, de um lado, e a manutenção da saúde e da integridade física e mental, de outro. Os discursos acessados revelam que essas autorregras compreendem várias etapas do trabalho, desde a definição dos horários em que o aplicativo deve ser ligado até mesmo a quantidade de lucro final a ser obtido, bem como os meios para tal.

O empreendimento dessas estratégias tem por objetivo facilitar e (re)organizar o trabalho sob a perspectiva de quem o executa. Sem essa intervenção idealizada pelos próprios entregadores, o custo humano do trabalho expresso pela falta de parâmetros organizativos pode conduzir a altos níveis de stress, fadiga e embotamento das capacidades de gestão financeira (i.e., do equilíbrio entre os custos financeiros do trabalho e os proventos) e das linhas tênues entre tempo de vida e tempo de trabalho, dentre outros problemas.

É difícil parar, desligar o aplicativo e ver que aquilo ali que você rodou naquele dia já deu (e_22).

Nesse sentido, grande parte dos entregadores revelou delimitar um teto de quilometragem a ser percorrido por dia, frequentemente gerido através de aplicativos terceiros de localização por satélite. De modo semelhante, é comum que a delimitação seja de uma carga horária específica a ser trabalhada ou de ambos, concomitantemente:

Eu defino o meu horário-base de trabalho, que é de cinco horas. Para não extrapolar com o meu corpo, o meu físico, eu defino esse período que é mais ou menos o que eu aguento fazer por dia sem ter tanto problema físico. Eu defino esse horário porque se passar disso, eu vou precisar de um período de repouso maior para me recuperar.

Usualmente eu faço de oito a nove horas de repouso por dia. Se eu precisar trabalhar mais que cinco horas por dia, vai complicar toda a minha rotina e vou acabar tendo que trabalhar menos no outro dia por estar cansado (e_12).

Eu calculo a minha quilometragem que rodei naquele dia para não passar muito do limite que eu estabeleci, que é de 70 quilômetros por dia. [...] estabeleci esse limite porque eu acho que é o máximo que o corpo aguenta sem falhar, é uma distância segura que eu consigo percorrer sem ter um problema que vá me impossibilitar de trabalhar no dia seguinte (e_37).

Mais do que refletir a organização particular dos entregadores em gerir as variáveis de seu trabalho, os excertos revelam de modo bastante contundente a dinâmica das plataformas em expropriar o tempo e as capacidades físicas do trabalhador, levando-as ao extremo. Não há, nos *websites*, manuais ou blogs das empresas-plataforma operando no Brasil atualmente, dados ou menções a um teto de carga horária trabalhada ou qualquer mecanismo dentro dos aplicativos que impeça uma jornada hiper prolongada. Assim, como denotam os excertos, a baixa lucratividade e, por vezes, a interface *gamificada* do trabalho incitam o trabalhador a continuar a rodar por mais e mais horas, sem que haja um controle de jornada com enfoque em sua saúde e integridade.

Essa realidade ilustra um dos principais desdobramentos da intensificação do trabalho, sobretudo quando mediado por plataformas digitais. Cant (2020) sugere que a intensificação do trabalho de entregador vinculado a aplicativos pode ser resumida como uma forte pressão para aumentar a tomada de riscos, e que essa característica tem raiz no pagamento por corrida, ao invés de um salário fixo, e soa quase como um incentivo: quão menos cuidadoso (i.e., mais rápido, com menos pausas, pilotando por mais tempo), mais dinheiro você ganha.

Outros procedimentos referidos com frequência compreendem a interação com o instrumental de trabalho. Por vezes, os materiais (i.e., celulares e outros dispositivos móveis, aplicativos de comunicação e localização, a bicicleta ou motocicleta, entre outros) são frágeis, encontram-se em mau estado ou não suportam a intensidade do uso, agregando mais responsabilidades e constrangimentos, que demandam criatividade e atenção:

Uma estratégia que eu uso é colocar o celular o tempo todo no modo de economia de energia e desabilitar os dados móveis para todos os aplicativos que eu não vou usar enquanto estiver trabalhando, porque aí a bateria consome menos rapidamente, já que a gente precisa manter um monte de outros aplicativos ligados para fazer as entregas (e_40).

Contudo, para além dos constrangimentos, os dispositivos também podem ser utilizados como aliados, ainda que, para isso, os entregadores incorram em comportamentos de risco:

Eu gosto de ouvir música, e percebo que a música é uma coisa que me beneficia no meu atendimento: já coloco meus fones de ouvido e passo o dia com eles, o que é mais perigoso, porque você eventualmente não ouve um carro ou uma moto se aproximando, mas é um preço que eu preciso pagar porque me faz sentir muito melhor do que nos dias em que eu vou sem música (e_37).

A descrição fornecida pelo e_37 revela que o custo cognitivo atrelado à atividade é tão grande que o entregador procura estratégias de fuga (e por vezes esquiva) de suas fontes (i.e., a poluição sonora oriunda do trânsito, a comunicação violenta e o tilintar das notificações dos aplicativos usados no trabalho, dentre outras) enquanto executa o trabalho, ainda que isso incorra em riscos à própria integridade. McKinlay, Mitchell e Bertenshaw (2022) sugerem, a partir de uma *scoping review*, que comportamentos de risco por parte de entregadores em serviço estão diretamente ligados à pressão pela produtividade. Os autores ainda acrescentam que quanto mais jovens os trabalhadores, mais frequentes são tais comportamentos, hipótese sustentada pelo fato de a proficiência com dispositivos móveis tecnológicos ser maior entre os mais novos, mais propensos a se engajar em distrações.

Assim, ao estipularem metas e refazerem as regras, construindo o que podemos chamar de eu-goritos, mostram o papel do trabalho humano sobre o trabalho algorítmico, evidenciando a longanimidade e o conhecimento daquele que opera o trabalho. Em outras palavras, os excertos de discursos elencados revelam não há outro ator social que conheça melhor as formas de gerir e adaptar o trabalho que o próprio executor da atividade.

Eixo II – Estratégias Referentes ao Custo Afetivo

NTED3 – Estratégias de Mediação do Custo Afetivo

O terceiro Núcleo constituinte do *corpus* referente às EMICs aglutina estratégias de mediação dos custos afetivos do trabalho como entregador. É o Núcleo que compreende a maior parte das verbalizações, totalizando 44,44% dos STs ($f = 24/54$), sendo composto por palavras encontradas no intervalo entre $x^2 = 2,06$ (advérbio “como”) e $x^2 = 11,19$ (substantivo “coisa”). Demais palavras e radicais que o compõem são “gente” ($x^2 = 8,6$), “sair” ($x^2 = 7,05$), “evitar” ($x^2 = 5,55$) e “cliente” ($x^2 = 5,4$), dentre outras.

Dentre as estratégias empreendidas para lidar com o custo afetivo, destacam-se as redes de apoio estabelecidas com os colegas de trabalho, sobretudo através do WhatsApp e do Facebook, a modulação comportamental (i.e., o empreendimento do trabalho emocional, que ora aparece como custo e ora como estratégia), e a manutenção da conexão com a espiritualidade. Conforme já suscitado por outras particularidades do trabalho em plataformas supracitadas, chama atenção a constante antecipação dos entregadores aos possíveis percalços de sua rotina de trabalho. A esse respeito, refere o e_12:

A rede [de apoio, que consiste majoritariamente de grupos de entregadores reunidos em redes sociais] ajuda a gente também, porque tem relatórios a cada dia do que está acontecendo na pista, então quando chega a nossa vez de entrar na pista, a gente já entra mais preparado para o que vai acontecer: se tem muito buraco por causa da chuva, você já consegue se preparar fisicamente ali forrando a sua cela, ou se tem muito assalto, você já nem sai de casa. Se tem um acidente, você já vai preparado

emocionalmente. A rede tem essa característica de ajudar a gente nesse sentido (e_12).

Em sua pesquisa etnográfica com observação participante da realidade do trabalho com entregas, Timko e van Melik (2021) sugerem que a antecipação às demandas que encontrarão no exercício da atividade é uma marca adaptativa dos entregadores. Os autores afirmam que este recurso tem por objetivo diminuir o tempo médio de resposta a eventuais constrangimentos, como uma chuva que pode iniciar repentinamente, endereços com detalhes errados ou inexistentes, ou um carro que venha a cruzar a estrada sem sinalização.

Apesar dos comportamentos de prevenção diminuïrem a demanda por comportamentos de hipervigilância, aumentarem a sensação de segurança e, por consequente, diminuïrem os estressores laborais, sinalizam a assunção de responsabilidades adicionais por parte dos entregadores. Tomemos como exemplo a realidade de muitos trabalhadores que, conforme referido, precisam se deslocar para longe de casa para receber chamadas e costumam passar entre 10 e 12 horas em exercício: um celular descarregado a muitos quilômetros de casa pode ocasionar o transtorno de não conseguir visualizar os aplicativos da plataforma e do GPS, inviabilizando o exercício de sua atividade; assim, ainda que não existam pontos de apoio com tomadas e carregadores, o entregador torna-se responsável por encontrar uma forma de manter seu instrumental de trabalho funcionando durante toda a longa extensão de sua jornada.

Essas responsabilidades adicionais, as quais demandam estratégias de planejamento e gestão, eliminam custos emocionais quando colmatadas, além de garantir a capacidade de trabalhar, manter a integridade, os instrumentos de trabalho e potenciais boas avaliações dos entregadores, mas encontram-se longe de um cenário de trabalho ideal. É possível dizer, portanto, que a capacidade adaptativa e antecipatória dos entregadores são uma forma de diminuir a intensidade do custo do trabalho, por vezes substituindo fontes de maior amplitude por outras de menor impacto sobre sua saúde e integridade.

Também são referidas outras estratégias de antecipação, como a fuga e a esquiva do potencial atrito com clientes, recorrente fonte de custo afetivo:

A gente tenta se proteger como pode. Na rua sempre com muita atenção no trânsito, se tem alguém no trânsito ou algum cliente querendo procurar briga, a gente sempre vai na defensiva, trata com carinho, fala mansinho, pede desculpas mesmo se tiver certo, porque você nunca sabe quando o cara tem uma faca, uma arma, e resolve descontar a frustração dele ali em você (e_22).

O que acontece na realidade é que a gente tem que tentar se blindar das coisas ruins no dia porque elas vão acontecer, não tem como você evitar de encontrar um cliente folgado, ou algum restaurante que vá tratar você mal, só se blindar, pensar em outras coisas, [...] conversar o mínimo possível com os clientes e com os funcionários dos restaurantes para evitar que eles discordem de mim, me tratem mal. Sempre na educação (e_25).

Conforme expresso, o modo de contornar as possíveis relações conflitantes com os avaliadores diretos de seu trabalho (i.e., os clientes da plataforma) perpassa a adoção de comportamentos característicos do trabalho emocional, como a modelagem do tom de fala, a evitação dos diálogos longos e o assentimento incondicional. Vale ressaltar que essas estratégias de evitação são recorrentemente assimiladas e compartilhadas entre os próprios entregadores, criando um padrão de conduta pautado em experiências anteriores de colegas e colegas de colegas.

Como ocorre na maioria das categorias profissionais, um dos principais empreendimentos no sentido de atenuar os constrangimentos do trabalho é a organização coletiva. Entre os entregadores, esse ambiente de socialização organiza-se, sobretudo, através das redes sociais. É extensa a lista de grupos públicos, privados ou restritos em redes como o Facebook, o WhatsApp e o Telegram, dentre outras, reunindo trabalhadores de um mesmo bairro, cidade, região ou mesmo a nível nacional.

Os grupos representam apoio logístico, social e emocional; são o ambiente onde decorre a socialização dos entregadores, onde discutem seu trabalho, suas demandas, seus

planos de ação, de organização coletiva e pormenores do dia a dia. Desse modo, o agrupamento via rede social, já que a dinâmica do trabalho impede a manutenção de contatos mais próximos e frequentes com o mesmo grupo de pessoas prolongadamente, é provavelmente o maior laboratório de criação e discussão de estratégias para lidar com o custo humano do trabalho.

Sun (2019) compreende os espaços virtuais como ambientes onde os entregadores podem mitigar sua vulnerabilidade e enriquecer sua literacia algorítmica (i.e., compartilhar formas de usar e contornar os algoritmos de modo a atenuar o custo humano do trabalho). O suporte dos grupos tem sido destaque na mídia e ocorrem de diversas formas: os assuntos recorrentes vão desde os avisos sobre condições climáticas, de segurança, ocorrência de blitz, até a organização de manifestações e ações de reivindicação por punições contra clientes que agiram de alguma forma com desrespeito a seus pares, como nos casos brasileiros que ganharam repercussão no último mês de 2022 (G1 DF & TV Globo, 2022a; G1DF & TV Globo, 2022b). Excerto do discurso do e_22 ilustra a relevância dessa modalidade de agrupamento coletivo:

A gente tem que agir assim sempre na defensiva, porque qualquer coisa pode tirar o seu trabalho, fazer a plataforma te bloquear, ou até tirar a sua vida mesmo, num acidente, num assalto. Nisso os outros entregadores, a galera do WhatsApp, ajuda bastante. Sempre tem um irmão avisando onde está perigoso, sempre tem uma galera que fica lá de olho na gente quando dizemos que vamos para um lugar perigoso. Nós somos o farol um do outro, ainda mais ali de noite (e_22).

Outra importante estratégia, que comparece ao longo de todo o discurso dos entregadores em algum momento, diz respeito à relação com a espiritualidade e a crença na providência divina como fonte de proteção:

O que a gente pode fazer é se apegar com Deus. Para isso das emoções, para isso só se apegando com Deus e sabendo que toda situação que passa na vida da gente é passageira (e_28).

A recorrência ao amparo de explicações teleológicas e crenças religiosas podem fornecer algum alento e esperança significativos como recursos para lidar com os constrangimentos do trabalho. Em uma revisão sistemática da literatura sobre religiosidade, espiritualidade e trabalho, Obregon e colaboradores (2022) identificaram que a espiritualidade compreende um importante instrumento para aliviar a natureza tumultuosa de ambientes de trabalho com aceleradas mudanças sociais e trocas comerciais.

Os autores também sinalizam que o recurso à espiritualidade tem efeitos significativos na motivação para a condução do trabalho, além de contar com impacto secundário nos indicadores de performance do trabalhador (Obregon et al., 2022). Apesar de a religião denotar um símbolo de equilíbrio e de sentido para a vida, o excerto permite, quando somado à menção aos constrangimentos passageiros do trabalho, depreender um estado de desamparo aprendido (i.e., quando o trabalhador se vê incapaz de modificar o ambiente aversivo no qual se insere utilizando os próprios recursos), onde apenas intervenções de ordem espiritual seriam capazes de equilibrar o potencial mediador das estratégias das quais dispõe e o elevado custo do trabalho.

Finalmente, é comum que os entregadores se engajem em comportamentos compensatórios com a finalidade de diminuir a ansiedade e o stress ocasionado pela dinâmica frenética da rotina de trabalho. A recorrência ao tabaco foi suscitada pelo e_01:

Eu comecei a fumar, por exemplo, por conta disso. O estresse é a mil: você fica mais agressivo, mais estressado. Eu tento conversar ao máximo com a minha esposa, mas eu chego em casa depois do trabalho e não quero muito papo, não quero ninguém perto de mim. É porque o trabalho é um alerta constante, você tem a obrigação de estar em alerta constante, e aí você ainda tem que aguentar motorista te xingando. O estresse no trânsito, principalmente em Brasília, que é caótico, é um estresse muito grande, muito grande mesmo. Então, assim, isso afeta bastante. Desenvolve ansiedade, desenvolve depressão. Principalmente quando chega no final do mês que você o rala todo que você teve e aí você ainda fica devendo, ou você vê que não conseguiu fazer uma compra de mantimento que vá durar uns dias para sustentar sua

família pelo menos com o mínimo, é frustrante. Então você tem que lidar com o estresse, com a frustração, com ansiedade, com depressão, você lida com tudo. Infelizmente, essa é a questão. Pelo menos metade dentre os entregadores com quem eu convivo, com quem eu converso, eu falo para você: 99,9% dos entregadores são fumantes. Em qualquer ponto que você parar e você disser ‘alguém me arruma um cigarro’, você pode escolher dentre a variedade que vai ter, você vai ter de todo jeito. Infelizmente, essa é a realidade (e_01).

Há uma lacuna de estudos que investiguem as relações entre o trabalho precarizado mediado por plataformas digitais e a prevalência do consumo de drogas lícitas ou ilícitas, elucidando disparadores, motivação e consequências pessoais e profissionais. Soares e Ferreira (2017) chamam atenção, porém, para o papel da adição no enfrentamento do mal-estar no trabalho, considerando a função das drogas em representar um subterfúgio em meio às extenuantes demandas laborais, ainda que com graves consequências à saúde física e mental.

Assim, ainda que haja um esforço por vezes refinado e sistemático no sentido de empreender modos de contornar o custo humano do trabalho, os entregadores veem-se em uma luta diária com um adversário que parece muito maior e ágil: a violência urbana, as más condições do trânsito, a impessoalidade nas relações com clientes e restaurantes e a constante incerteza são elementos que se estendem para além de suas capacidades adaptativas. Cabe ressaltar, portanto, que a responsabilidade pelas garantias do exercício de um trabalho digno, e por consequente, seu impacto nos indicadores de qualidade de vida e performance, é também partilhada entre o Estado e as plataformas digitais que geram postos de trabalho.

Bem-Estar e Mal-Estar no Trabalho

A seguir são analisadas as fontes de mal-estar e bem-estar no trabalho reportadas pelos participantes como oriundas da atividade de entregador. Para cada um dos dois tópicos foi elaborado um *corpus* textual independente, analisado em separado.

Os resultados indicaram maior robustez e conteúdo textual no *corpus* relativo ao mal-estar no trabalho quando comparado àquele relativo ao bem-estar. Esse panorama favorece a apreensão de que elementos relacionados ao mal-estar no trabalho foram mais facilmente identificados, e conduz à inferência de que há uma maior prevalência de experiências de mal-estar que de bem-estar quando da atividade dos entregadores de aplicativo. Os conteúdos elucidados reforçam essa análise. Os tópicos são apresentados a seguir.

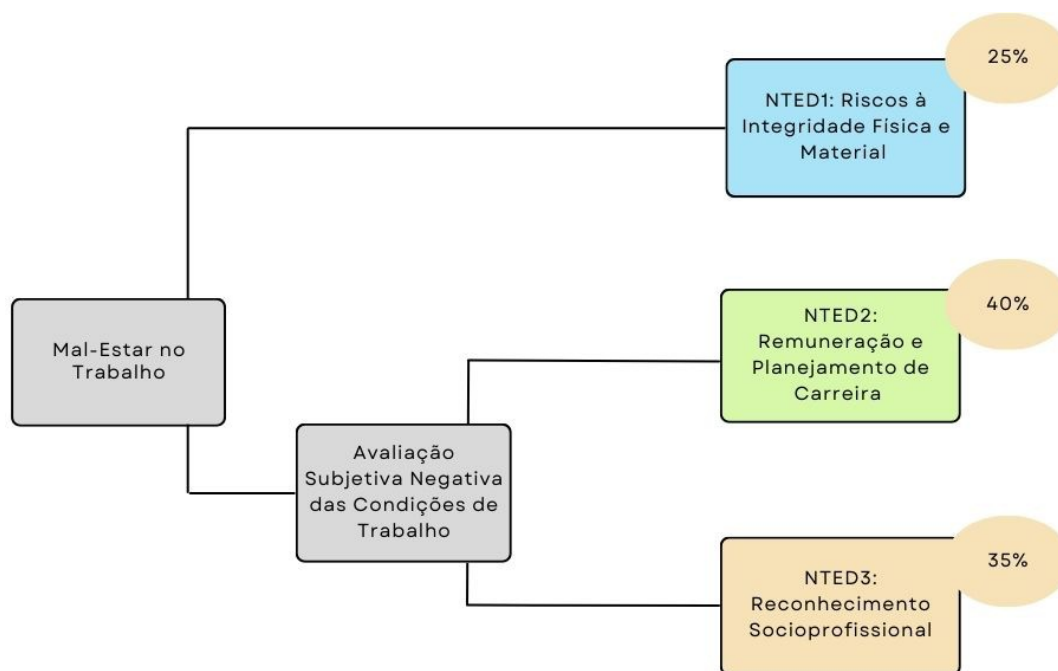
Mal-Estar no Trabalho

O *corpus* textual referente ao mal-estar no trabalho foi obtido a partir de respostas dos participantes à questão de pesquisa “[Nome do Entregador], quando você pensa de forma geral sobre o teu trabalho, o que te causa mais mal-estar?”. As réplicas evocaram 51 STs, dos quais 40 (78,43%) foram automaticamente aproveitados quando do tratamento de dados pelo IRaMuTeQ. Os discursos elucidaram 1701 ocorrências, compreendendo palavras, formas e vocábulos.

Este *corpus* foi então submetido ao procedimento de Classificação Hierárquica Descendente, por meio do qual obteve-se três NTEDs, divididas entre dois eixos, conforme pode ser observado na Figura 3. O primeiro compreende um único Núcleo, a NTED1, que aglutina discursos sobre os riscos à integridade física e material, representando 25% de todas as verbalizações. Já o segundo eixo engloba a NTED2 e a NTED3, e consiste em uma avaliação subjetiva negativa das condições de trabalho; somados, os dois núcleos compreendem 75% das respostas à questão supramencionada.

Figura 3

Dendograma do *Corpus* Textual Referente ao Mal-Estar no Trabalho



Fonte: Figura elaborada pelo autor

Eixo I – Riscos à Integridade Física e Material

NTED1 – Riscos à Integridade Física e Material. Este Núcleo consiste no agrupamento de verbalizações que demonstram ser o receio da violência urbana e de acidentes de trânsito fontes relevantes de mal-estar no trabalho. Compreende 25% de todos os STs que compõem o *corpus* ($f = 10/40$). Ocorrências e co-ocorrências de palavras e radicais que o constituem encontram-se no intervalo entre $x^2 = 3,0$ (substantivo “preocupação”) e $x^2 = 13,33$ (substantivo “medo”). Figuram neste Núcleo, ainda, palavras como “assalto” ($x^2 = 13,33$), “acidente” ($x^2 = 9,75$) e “risco” ($x^2 = 3,0$), dentre outras.

Por si sós, os termos referidos providenciam um panorama da angústia e preocupação relatadas pelos entregadores quanto à sua integridade. Conforme já elucidado pelas seções anteriores sobre o custo afetivo do trabalho e as estratégias de mediação individuais e coletivas, o temor pela possibilidade de se tornarem vítimas da violência urbana (i.e., assaltos, roubos, furtos, sequestros-relâmpago e mesmo homicídio) ou de acidentes de trabalho (i.e., quedas, colisões, ferimentos e invalidez) acompanha os entregadores antes,

durante e depois do exercício de sua atividade, dada a continuada exposição às adversidades das ruas.

Para além do risco de lesões ou perdas materiais, o discurso dos entregadores revela justificada preocupação com a possibilidade de, em decorrência de um desses eventos, se tornarem permanente ou temporariamente incapazes de trabalhar para providenciar o sustento. Alguns excertos elucidam estes dois fatores como fontes de mal-estar no trabalho:

A gente convive o tempo todo com o medo de ser assaltado, de levarem o veículo de trabalho da gente e as coisas que a gente precisa para trabalhar, que são a *bag* e o celular. De uma hora para outra, em qualquer lugar, você pode ficar sem condição nenhuma de trabalhar e levar o sustento para sua família, isso me deixa um pouco com esse mal-estar (e_09).

Me causa tristeza essa sensação de medo o tempo todo de acontecer alguma coisa grave comigo, como um assalto, morte, acidente (e_10).

O mal-estar maior é do medo de sofrer um acidente ou ser assaltada sempre, porque são riscos que você vê toda hora na sua frente. Eu já senti que escapei de assalto e acidente por muito pouco várias vezes (e_31).

O que me causa mais preocupação no meu trabalho é só caso de assalto, roubo, porque a gente trabalha muito para conquistar nossas coisas e perder de uma hora para outra é ruim (e_39).

Eixo II – Avaliação Subjetiva Negativa das Condições de Trabalho

NTED2 – Remuneração e Planejamento de Carreira. Este segundo Núcleo consiste

na insatisfação expressa pelos entregadores em seu discurso sobre a relação entre o custo físico do trabalho e a remuneração pelo seu exercício. Compreendendo 40% das verbalizações ($f = 16/40$) sobre mal-estar no trabalho, é o maior e mais expressivo dentre os três Núcleos Temáticos Estruturadores do Discurso. Palavras e radicais que o constituem situam-se no intervalo entre $x^2 = 2,09$ (verbo “sentir”) e $x^2 = 6,86$ (substantivo “trabalho”). Outros termos que o compõem são “mal” ($x^2 = 6,67$), “pensar” ($x^2 = 6,67$), “chegar” ($x^2 = 6,67$), “ficar” ($x^2 = 5,1$) e “querer” ($x^2 = 4,86$), dentre outras.

Ao fazerem referência ao acentuado custo físico do trabalho, os entregadores tornam a detalhar os percalços e constrangimentos enfrentados, porém, ao relacioná-los ao mal-estar no trabalho, o fazem contrastando os riscos iminentes à baixa remuneração oriunda do trabalho penoso. A unanimidade em torno desta avaliação reflexiva gira em torno da percepção de que trabalhar como entregador não vale a pena financeiramente, dados os diversos constrangimentos a que estão submetidos. A seguir são apresentados excertos dos discursos que compõem esta NTED:

O que me deixa mais triste é ver a quantidade de pessoas, de entregadores, que existem aí na mesma situação que eu estou hoje¹. Muito acidente, muita falta de dinheiro, muita gente infeliz. Esses riscos muito altos e a remuneração muito baixa, miserável, me deixam sentindo mais mal. As pessoas se submetem a tudo isso para chegar no final do mês e ainda ficarem devendo (e_01).

Eu tenho muitas preocupações nesse trabalho, mas eu não tenho outra alternativa. Me causa muita angústia não saber até quando eu vou permanecer nesse trabalho. Eu penso ‘Meu Deus, será que eu vou ficar nisso, nesse trabalho, por tanto tempo assim? Será que eu vou ter que me sujeitar a isso, me deixar ser explorado nessa situação por um tempo indeterminado?’. Às vezes eu não consigo imaginar um futuro mais além disso, e isso é horrível. Quando a gente coloca isso na cabeça, que a gente vai ficar nesse trabalho exploratório a vida toda, parece que a gente já está morto por dentro. Às vezes o sentimento é de que eu não vejo mais um futuro para mim, é horrível, porque eu fico pensando nisso sempre. Será que hoje eu vou conseguir chegar com vida em casa? Será que eu vou ser assaltado? Onde será que eu vou fazer a próxima entrega? Esses pensamentos acabam invadindo as nossas mentes e é difícil de tirar eles de lá. Eu falo inglês avançado, falo Libras e mesmo assim não consigo um outro emprego, então é desesperador (e_14).

O que me causa mais mal-estar hoje é essa questão do corpo, do físico. Chega um momento da vida em que você não aguenta mais passar por essa jornada de esforço grande como aguentaria quando era mais novo, mais jovem. Hoje o que mais me

¹ Quando da realização das entrevistas, o e_01 havia sofrido um acidente e estava em casa, impedido de trabalhar e sem qualquer auxílio das plataformas para as quais prestava serviços.

incomoda é ter que fazer essa movimentação toda o dia todo, sinto que meu corpo já dá uns sinais de que vai falhar, de que quer adoecer (e_26).

A proeminência deste Eixo nos discursos relativos ao mal-estar vai ao encontro da literatura sobre o reconhecimento no trabalho, sobretudo quando esta, sob a égide da Psicodinâmica do Trabalho, sinaliza que é graças ao reconhecimento que parte essencial do sofrimento no trabalho pode ser convertida em prazer (Silva, Deusdedit-Junior & Batista, 2015). Ao se deparar com os intensos constrangimentos de natureza física, cognitiva e afetiva oriundos de seu trabalho somados à inexistência de um sistema de reconhecimento por sua atividade, o entregador está mais propenso a experienciar vivências de mal-estar.

Práticas de reconhecimento no trabalho se apresentam de diversos modos, da remuneração financeira à rede de relações socioprofissionais, considerando a garantia e manutenção de direitos, o estabelecimento e cumprimento de planos de carreira e os matizes do reconhecimento simbólico (Renger, Miché & Casini, 2020). Os excertos de discursos que constituem este Núcleo referem-se majoritariamente ao reconhecimento a nível financeiro e de planejamento de carreira, ambos precários.

Com planos de carreira baseados em *status* gamificados (i.e., reduzidos a categorias indistintas entre si, quando existentes) e sem uma perspectiva de progressão real a longo prazo que garanta direitos e segurança em casos de incidentes graves, os entregadores veem-se diante de um *work design* engessado e desenhado para extrair o máximo de suas forças de trabalho pelo menor custo. Em contrapartida, a falta de reconhecimento incide diretamente sobre a satisfação no trabalho e a motivação para trabalhar, ao passo em que o reconhecimento consiste em uma retribuição de natureza simbólica que desmobiliza o trabalhador para executar sua atividade, quando inexistente (Bendassolli, 2012; Renger, Miché & Casini, 2020).

NTED3 – Reconhecimento Socioprofissional. Este segundo Núcleo contempla verbalizações sobre a percepção dos entregadores de que não desfrutam de qualquer

reconhecimento socioprofissional, seja por parte das plataformas a que estão vinculados, pelos clientes ou pela sociedade em geral. Compreende 35% ($f = 14/40$) dos discursos sobre mal-estar no trabalho, sendo resultado de ocorrências e co-ocorrências de palavras e radicais estabelecidos no intervalo entre $x^2 = 3,13$ (substantivo “entrega”) e $x^2 = 15,76$ (substantivo “entregador”). Demais termos que compõem este Núcleo são “estar” ($x^2 = 11,87$), “ganhar” ($x^2 = 6,02$) e “mesmo” ($x^2 = 5,09$), dentre outros.

As verbalizações sobre a falta de reconhecimento socioprofissional como um fator de mal-estar vêm acompanhadas de relatos sobre a marginalização e a invisibilidade social experimentada pelos entregadores de aplicativos em sua rotina. Os excertos abaixo auxiliam a compreender de que modo estes elementos operam no desenvolvimento do mal-estar no trabalho:

Eu não digo que o nosso reconhecimento pela sociedade é zero porque encontrei muitos clientes, muitas pessoas que consomem o nosso trabalho que ainda dão um parabéns, falam ‘olha, a gente tá com vocês na luta’. Mas 90% dessas pessoas, principalmente quando você vai pra área mais nobre, eles veem a gente como empregado mesmo, tanto que já tivemos vários episódios de maus tratos. Em Águas Claras mesmo a gente teve um caso recente que não foi culpa do entregador a questão da demora do lanche, mas quando o lanche chegou para a mulher, tava trocado, mas por conta do aplicativo: o entregador chegou lá no restaurante e eles deram o lanche trocado pra ele, ele foi fazer a entrega e, quando chegou, ela já estava esbravejando com ele pelo tempo; abriu o saco e não era o que ela tinha pedido, aí pronto, meu amigo, foi para delegacia. Mas a gente sabe: o entregador ele é marginalizado. Você não sobe em prédio, não entra em shopping, em toda blitz tem uma área exclusiva para o entregador, sempre que a Polícia Militar está na rua e vai abordar um entregador, aborda das formas mais grosseiras possíveis. E não estou falando isso baseado no que vejo na mídia não, é pelo que eu próprio já passei nas ruas (e_01). No geral, bem no geral mesmo, o que mais me causa mal-estar é que as pessoas não se importam com a gente, ninguém. Nem o aplicativo se importa, nem o cliente se importa, as pessoas no trânsito não se importam, então o entregador acaba sofrendo agressão de todos esses lados. O entregador é saco de pancada, é invisível, e isso não

está certo. Fora isso tem a questão do roubo, que a gente já falou, que é um perigo a mais e que o entregador precisa estar atento o tempo todo para não ser vítima, e tem a questão do trânsito, que além de perigoso é muito estressante e é um ambiente onde você, que está trabalhando, é sempre visto como bandido, como errado (e_08).

Também me sinto muito mal com o preconceito das pessoas na rua: as pessoas tendem a achar que todo entregador é bandido, é marginal, mas quando é com a mulher, você é vista como vagabunda, como garota de programa, mulher fácil, e isso dói na alma porque todas as mulheres que eu conheço que são entregadoras estão nessa profissão porque tem filhos, marido, contas para pagar (e_35).

Os excertos supramencionados revelam microagressões e constrangimentos relacionados ao estabelecimento, pela sociedade, de um estereótipo preconceituoso do entregador como marginal, perigoso, tempestuoso, arruaceiro e preguiçoso. Silva (2020) sugere que as tensões entre motociclistas e motoristas no trânsito tem raízes históricas na década de 90, com o aumento da quantidade de veículos nas ruas brasileiras e a multiplicação da demanda pelo serviço de motoboys em função do crescimento do setor de serviços.

Com a maior quantidade de carros nas ruas e uma pronunciada quota de demandas a cumprir com a agilidade prescrita, os motoboys utilizavam-se de estratégias como o corredor (i.e., quando se desviam da faixa demarcada para o percurso e põem-se entre um veículo maior e outro, sobre as linhas de sinalização, de modo a evitar as filas de veículos), incitando a irritação dos motoristas pelo receio de que tivessem seus carros arranhados ou retrovisores arrebentados. Leite (2008) também relembra a origem periférica da maioria dos profissionais que passaram a ganhar a vida como motoboys, culminando no aproveitamento de um estereótipo social com recorte de classe evidente.

Os excertos supracitados também vão de encontro ao conteúdo de entrevistas realizadas com entregadores em estudos anteriores (Guimarães, 2019; Silva, 2020), ao revelar que o preconceito é recorrente nas abordagens policiais, em condomínios, bairros de mais alto padrão e nos restaurantes, ainda que não se restrinjam a eles. Contudo, esses estereótipos não são exclusivos do Brasil. Em pesquisa realizada na China, Ma e colaboradores (2023)

revelam que o preconceito associado ao ofício de motoboy é um dos fatores de diminuição da autoestima e autoavaliação, além de estar associado a crenças de incompetência, desesperança e depressão, caracterizando, também, uma proeminente fonte de mal-estar no trabalho.

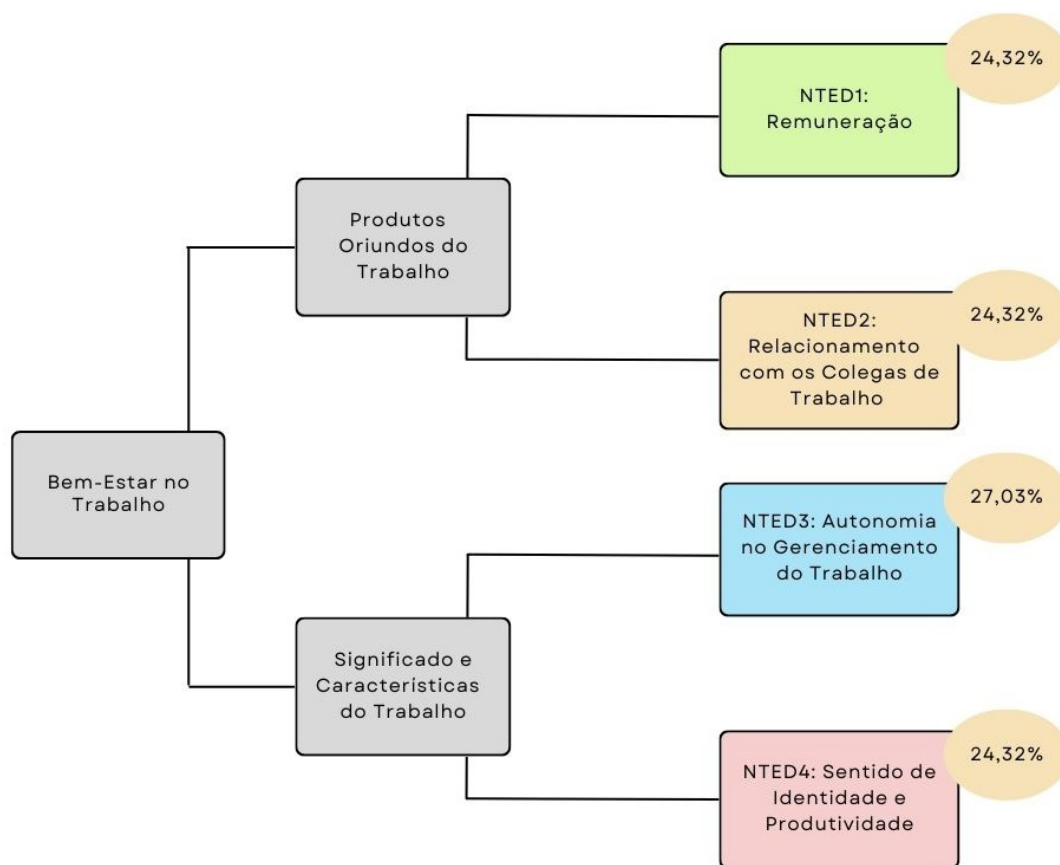
Bem-Estar no Trabalho

A construção do *corpus* textual concernente ao bem-estar no trabalho foi possível em função do agrupamento de respostas dos participantes à questão de pesquisa “[Nome do Entregador], quando você pensa de forma geral sobre o teu trabalho, o que te causa mais bem-estar?”. Essas verbalizações suscitaram 44 STs, tendo sido, destes, 37 (84,09%) automaticamente aproveitados pelo *software* IRaMuTeQ quando do tratamento dos dados. As respostas elucidaram 1331 ocorrências, compreendendo palavras, formas e vocábulos.

A análise do conteúdo do *corpus* foi mediada pela utilização do procedimento de Classificação Hierárquica Descendente, a qual elucidou quatro NTEDs divididas em dois eixos. O primeiro eixo compreende as NTEDs 1 e 2, e apresenta fontes de bem-estar relacionadas aos produtos oriundos do trabalho, englobando 48,64% do discurso dos entregadores. Já o segundo eixo compreende as NTEDs 3 e 4, e suscita como fontes de bem-estar as decorrências simbólicas do trabalho como entregador, aglutinando 51,35% das verbalizações. A Figura 4 ilustra o dendrograma obtido após a rodagem da análise de dados:

Figura 4

Dendrograma do *Corpus* Textual Referente ao Bem-Estar no Trabalho



Fonte: Figura elaborada pelo autor

Eixo I – Produtos Oriundos do Trabalho

NTED1 – Remuneração. Este primeiro Núcleo agrupa verbalizações que fazem referência aos produtos financeiros do trabalho como fonte de bem-estar. Compreende 24,32% ($f = 9/37$) do discurso dos entregadores e engloba ocorrências e co-ocorrências de palavras e radicais estabelecidos no intervalo entre $x^2 = 3,18$ (verbo “conseguir”) e $x^2 = 10,41$ (verbo “ficar”). Demais termos que constituem este Núcleo são “dinheiro” ($x^2 = 6,36$), “único” ($x^2 = 3,18$) e “terminar” ($x^2 = 3,18$), dentre outros.

Ainda que, como exposto nas seções anteriores, a remuneração seja avaliada como insuficiente, desproporcional e injusta, os discursos revelam que ela cumpre um papel fundamental no suprimento das necessidades básicas dos entregadores e de suas famílias, principal razão pela qual está fortemente atrelada ao senso de bem-estar no trabalho. Dadas essas limitações, é possível asseverar que não é a remuneração por si só que caracteriza uma

fonte de bem-estar, mas o papel funcional que cumpre, ao auxiliar a manutenção dos custos básicos de vida. Os excertos abaixo refletem a relação dos entregadores com este elemento:

É o que eu já falei para você: o maior bem-estar para mim é ter um sustento. Me causa bem-estar ter o dinheiro que eu posso ter todo dia e poder ver que eu estou fazendo o dinheiro. Cada corrida que você termina, você vê lá na tela o saldo aumentando, e aí todo aquele cansaço que você sente é recompensado na hora, porque você vê o seu dinheiro na conta, que é seu. Não tem nenhum trabalho que mostre para você o seu dinheiro sendo feito ali na hora (e_09).

O dinheiro mesmo. O dinheiro é o que me motiva, acho que é a única coisa. É porque eu não vou sair de casa para ficar olhando para cara de outro entregador, de dono de restaurante. Eu saio só porque eu preciso do dinheiro mesmo, então acaba sendo ele a motivação que eu tenho (e_11).

Receber o dinheiro, sem dúvidas. Essa possibilidade de ficar mais tempo trabalhando, de aceitar os desafios, é uma parte boa, porque com o aumento do preço das coisas em todo lugar, você sente que só depende de você ali para conseguir conquistar mais dinheiro, fazer mais corridas [...] (e_29).

Infelizmente a única parte boa dessa profissão hoje é o dinheiro. Não que a gente ganhe muito dinheiro, porque na verdade a gente ganha pouquíssimo, mas ainda assim, é quase sempre a única opção que o entregador tem para sobreviver (e_35).

Conforme expresso pelos discursos do e_09 e do e_29, a interface gamificada das plataformas cumpre papel importante na produção da sensação de independência e de que a multiplicação dos proventos depende unicamente do entregador. Ocorre que, ao perceber o valor acumulado da remuneração elevar-se gradativamente na tela de seus dispositivos, os entregadores sentem-se compelidos a continuar trabalhando, haja vista a possibilidade de multiplicar seus salários, ainda que não consigam determinar a distribuição e o valor creditado por sua atividade (Cant, 2020).

A sensação de autonomia e de que dispõem de condições para gerir o próprio trabalho estão atreladas à autoeficácia, motivação e satisfação no trabalho (Deci, Olafsen & Ryan, 2017), ainda que, no caso dos entregadores, demais condições laborais tendam a desequilibrar a balança para o lado negativo em todos estes quesitos, como visto nas seções anteriores.

Assim, esta sensação de estar no controle do próprio trabalho não condiz com a realidade, já que todo o processo de gerenciamento da força de trabalho é realizado por algoritmos que decidem onde, quando, por quanto tempo e com que remuneração cada entregador trabalhará, característica que Abílio (2019) denomina “autogerenciamento subordinado”, mecanismo de exploração e intensificação da expropriação da força laboral.

Assim, a remuneração é um importante fator de satisfação com o trabalho, mas não garante, por si só, um aumento da motivação para trabalhar, que está, nestes casos, muito mais relacionada com a motivação por satisfazer necessidades humanas básicas, e.g., utilizar dos proventos para alimentar-se ao final do dia, adquirir medicamentos, pagar o aluguel e itens de higiene pessoal (Deci, Olafsen & Ryan, 2017). Essa relação pode ser observada na seção anterior, quando, ao fazer um comparativo entre o custo físico do trabalho e a remuneração recebida, os entregadores avaliam-na como injusta e inadequada, fonte de mal-estar no trabalho.

NTED2 – Relacionamento com os Colegas de Trabalho. O presente Núcleo compreende os discursos que apontam para o relacionamento com os colegas de trabalho e a criação de redes de apoio entre a classe como um fator de bem-estar. Assim como o NTED1, ele compreende 24,32% ($f = 9/37$) de todas as verbalizações que compõem o presente *corpus* textual, englobando ocorrências e co-ocorrências de palavras e radicais situados no intervalo entre $x^2 = 3,18$ (substantivo “amigo”) e $x^2 = 9,49$ (advérbio “muito”). Demais termos suscitados foram “bom” ($x^2 = 9,48$), “gente” ($x^2 = 6,3$) e “entregador” ($x^2 = 6,26$), dentre outros. Os excertos a seguir revelam o papel dessas relações:

O bem-estar é a família que eu fiz. Eu tive provas disso no sábado, quando sofri o acidente. Se não fossem os meus colegas de trabalho, eu poderia me encontrar hoje numa situação bem pior que a que eu me encontro. Mais tarde está vindo aqui em casa um colega me trazer uma cesta básica, já que eu vou ficar parado, então os colegas se reuniram e cada um me ajudou no que pôde (e_01).

É bonito ver a cidade, é gostoso. Tem também os meus amigos de trabalho, que são fantásticos, e eles são pessoas próximas, somos muito unidos, e é bom encontrar eles todos os dias na rua (e_12).

[...] tem os amigos que a gente faz, também. Hoje uma boa parte dos amigos que eu tenho são pessoas que conheci sendo entregador, outros entregadores também, no caso (e_23).

Conforme trabalhado nas seções anteriores, as relações estabelecidas entre os entregadores, seja por meio das redes sociais ou pelos pontos de encontro improvisados nas ruas entre uma entrega e outra, cumprem papel importante em diversas fases da experiência de trabalho, desde o treinamento inicial. Estas relações interpessoais, quando caracterizadas pelo contato positivo, são um forte preditor de bem-estar no trabalho, sobretudo em um ambiente extremamente dinâmico e de grande incerteza, como no trabalho com plataformas digitais (Soundy et al., 2022).

Também chama atenção no discurso dos entrevistados a atuação da rede de apoio ao fornecer suporte e assistência quando estes deveriam partir da assunção de responsabilidades por parte da plataforma, como no caso do acidente descrito pelo e_01. Ao sofrer um acidente e ver-se impossibilitado de retornar ao trabalho, encontrou num mutirão realizado pelos colegas a assistência necessária para manter gastos com alimentação e a compra de medicamentos.

Eixo II – Significado e Características do Trabalho

NTED3 – Autonomia no Gerenciamento do Trabalho. Este Núcleo aglutina verbalizações sobre a pronunciada flexibilidade do trabalho de entregador, elucidando o autogerenciamento como um fator de bem-estar. É o mais expressivo Núcleo entre os que compõem o *corpus* referente ao bem-estar no trabalho, englobando 27,03% ($f = 10/37$) STs e termos que se encontram no intervalo entre $x^2 = 2,6$ (adjetivo “financeiro”) e $x^2 = 32,11$ (substantivo “causa”). Também compõem este Núcleo termos como “bem-estar” ($x^2 = 20,72$), “dia” ($x^2 = 6,01$) e “liberdade” ($x^2 = 2,6$), dentre outros.

Os discursos neste Núcleo aglutinados sugerem que a possibilidade de determinar os horários de trabalho, os dias de folga e a quantidade de pausas, dentre outros elementos, são proeminente fonte de bem-estar no trabalho. Comumente os entregadores referem-se a esse sistema num comparativo com empregos anteriores em que uma jornada fixa ou em escalas construídas por um superior hierárquico impedia a livre programação da rotina. Esse panorama é ilustrado pelos excertos a seguir:

O que acontece: ele [o aplicativo] me dá a liberdade de eu fazer o meu horário, de trabalhar quantas horas eu quiser por dia. O entregador trabalha à hora que quer, no dia em que quer. Se eu tiver que resolver uma coisa, eu vou resolver, se eu tiver que ter um lazer com a minha família, eu vou ter, se eu quiser ir numa praia, num aniversário, vou poder. Tudo isso eu tenho a liberdade de fazer (e_08).

[...] como eu falei, a vantagem de ter o seu horário livre e, assim, [...] se eu não estivesse parado, e se não tivesse nessa pandemia, também, teria a oportunidade de voltar para a faculdade sem me preocupar com horário, porque quem faria meu horário seria eu. Então, seria isso (e_15).

Com certeza a parte que me causa mais bem-estar é a flexibilidade. Eu já comecei e parei de trabalhar várias vezes, não tem um período específico para rodar, então se eu quiser parar por cinco dias, 15 dias, eu posso sem problemas. E também nos horários da gente: posso começar e terminar de trabalhar todo dia no horário que eu desejar, isso é muito bom (e_39).

De fato, a autonomia e a possibilidade de determinar as características do trabalho encontram relação com o bem-estar e a qualidade de vida no trabalho, conforme discutido nas seções anteriores (Deci, Olafsen & Ryan, 2017). Contudo, o exercício dessa autonomia por parte dos entregadores tem por principal característica ser restritamente circunscrito à sua potencialidade. Ocorre que os proventos são tão baixos que as folgas e pausas demandarão, logo, uma compensação com mais horas rodadas. Do mesmo modo, relatos sobre os meandros da incognoscível gestão algorítmica do trabalho revelam experiências de que, caso o entregador deixe de rodar com frequência por um período prolongado, a quantidade de

corridas a ele designadas diminuí, para além de ver-se impedido de alcançar as metas e manter os status determinados pelo sistema gamificado (Cant, 2020; Sun, 2019).

Assim, é possível ponderar que existe, sim, grande flexibilidade dos entregadores em gerir e alterar seus horários, turnos, pausas e períodos de licença, elemento que, ainda que conte apenas com uma existência potencial, relaciona-se com a produção de bem-estar. Contudo, dada a realidade do trabalho intensificado e precarizado, o exercício dessa autonomia é condicionado a um risco extremamente pronunciado de não ser capaz de atender às próprias necessidades básicas, tornando-se ilusório, em um sistema de manipulação subjetiva.

NTED4 – *Sentido de Identidade e Produtividade*. Este último Núcleo compreende verbalizações que revelam contentamento e gratidão por sentir-se produtivo e desenvolvendo algum trabalho, e aglutina, como os dois primeiros Núcleos, 24,32% ($f = 9/37$) dos discursos que compõem o *corpus* relativo ao bem-estar no trabalho. Engloba, ainda, termos que se encontram no intervalo entre $x^2 = 3,18$ (advérbio “demais”) e $x^2 = 10,16$ (adjetivo “parado”). Também compreende termos como hoje ($x^2 = 8,08$), “horário” ($x^2 = 4$) e “bem” ($x^2 = 4$), dentre outros.

As verbalizações que constituem este Núcleo consistem, majoritariamente, em reflexões sobre poder exercer uma atividade de trabalho e sentir-se produtivo, geralmente carregadas de emoção e contentamento por não estar passando por necessidades financeiras. Abaixo são apresentados dois excertos que constituem este Núcleo:

Hoje tudo está muito caro, e se eu tivesse ficado no meu emprego anterior, ganhando 1400 reais por mês e trabalhando no horário comercial, eu não estudaria e nem conseguiria ajudar em casa (e_22).

O bem-estar eu sinto por não estar parado, por ter uma fonte de renda, porque hoje a quantidade de gente que está sendo demitida, mandada embora com uma mão na frente e outra atrás não é brincadeira. Eu fico feliz por saber que vou acordar e ter de onde tirar meu sustento (e_26).

Essa realidade encontra esclarecimento em dados revelados pela Central Única dos Trabalhadores (2021) sobre a relativa simplicidade no processo de cadastramento e *onboarding* de novos entregadores. A publicação revela que essa característica das plataformas torna esse tipo de trabalho uma alternativa ao desemprego e à urgência em conseguir uma fonte de renda, produzida por demissões anteriores ou dificuldades de encontrar recolocação no mercado de trabalho.

A esse respeito, Gowan (2012) sinaliza que a conquista de uma posição de trabalho após um período de desemprego ou privações está relacionada com índices elevados de bem-estar e satisfação no trabalho, mas chama atenção para o fato de que esses indicadores tendem a diminuir com o tempo. Desse modo, o contentamento e a gratidão pelo início de um novo ciclo de trabalho não constituem elementos suficientes para suplantarem as fontes de mal-estar no trabalho, ou seja, não são por si só promotoras de qualidade de vida no trabalho.

Significado do Trabalho

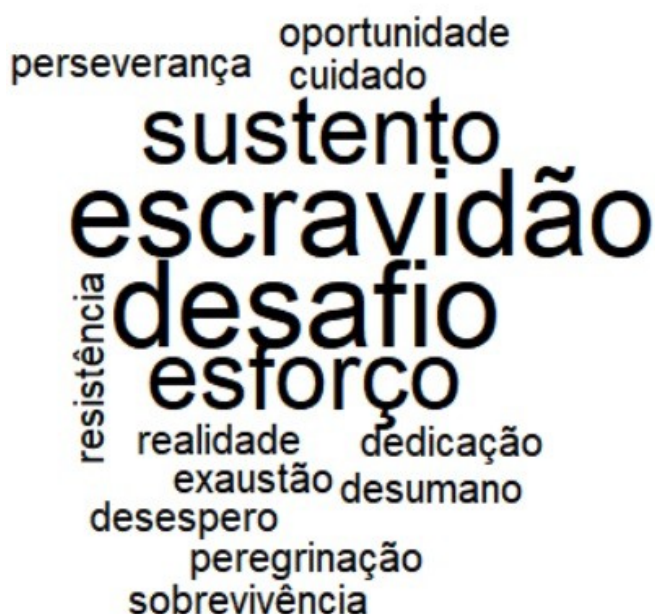
Para a análise do significado do trabalho foi construído um *corpus* textual com respostas à questão de pesquisa “[Nome do Entregador], o que é ser entregador por aplicativo? Você poderia resumir em uma palavra?”. As verbalizações suscitaram 25 respostas (i.e., 25 ocorrências), as quais foram submetidas ao método de Nuvem de Palavras, com vistas à obtenção de um gráfico visual que represente a síntese dos significados atribuídos pelos entregadores ao seu trabalho.

Os resultados vão ao encontro daqueles obtidos nas seções anteriores, de modo que há uma pronunciada ambivalência na forma como enxergam o trabalho: ao passo em que reconhecem a organização e as condições para o exercício da atividade como planteadas por uma forte cultura de exploração e intensificação do trabalho, sinalizam a importância dessa atividade como fonte de renda e sustento. Esta última característica é realçada pelo momento histórico em que foi realizada a coleta de dados, a pandemia de COVID-19, em que altas

taxas de desemprego, insegurança e retração da economia impuseram o aumento da pobreza e das desigualdades sociais. A Figura 5 apresenta uma representação gráfica dos resultados obtidos pela questão de pesquisa.

Figura 5

Nuvem de Palavras Oriunda do *Corpus* Textual Referente ao Significado do Trabalho



Fonte: Figura elaborada pelo autor

Os dados da nuvem de palavras revelam que a maioria dos entregadores sintetizou o significado de seu trabalho como *escravidão*, palavra forte que denota um período histórico de cerceamento de direitos, da dignidade e da experiência subjetiva de parte da humanidade. A recorrência ao termo é relativamente comum entre entregadores e diversos outros atores sociais quando se referem ao trabalho subordinado às plataformas digitais (André, Silva & Nascimento, 2019), nomeadamente ao descompasso entre o autogerenciamento propagandeado e o exercício da atividade, em que a subordinação aos meandros do capital determina não somente as características e condições do trabalho, mas das sociabilidades e da vida pessoal.

Também é recorrente ao longo dos *corpus* textuais analisados o sentimento de resignação por não terem encontrado melhores oportunidades de trabalho, que garantam um

acesso mais amplo ao exercício da dignidade e da cidadania (i.e., refletidos pela dificuldade em satisfazer necessidades básicas, como o uso de banheiros, acesso à água ou a equipamentos de proteção individual). Ocorre que o entregador precisa gerenciar seu próprio corpo e mente como se estivesse gerenciando uma empresa. Por mais que esteja enfrentando repercussões do custo humano do trabalho (i.e., dores, estados mentais e/ou emocionais negativos), deve disciplinar-se para trabalhar nas condições (i.e., horário, dia, intervalo de tempo) em que for mais provável que ganhe a quantidade de dinheiro de que necessita para manter seu sustento. Essa característica do trabalho é expressa na nuvem de palavras pela emergência de termos como “desafio”, “resistência”, “dedicação”, “realidade”, “perseverança” e “esforço”.

Essa realidade revela o impacto do modo de subjetivação neoliberal na forma como o entregador enxerga a si mesmo, e, conseqüentemente, ao seu trabalho. Se por um lado é necessário buscar formas de colmatar o custo humano do trabalho, demanda que pode estar associada à verbalização “desespero”, os resultados permitem inferir que a dinâmica do trabalho de entregador é, o tempo todo, uma dinâmica de sobrevivência (Timko & van Melik, 2021).

Considerações Finais

O presente estudo procurou acessar as representações de entregadores por aplicativo atuantes nas regiões metropolitanas de Brasília e São Luís acerca do custo humano de seu trabalho, suas fontes de bem-estar, mal-estar e qualidade de vida no trabalho. Para tanto, o fez considerando dois níveis de análise: o macroergonômico, levando em consideração as vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho, e o microergonômico, referente ao custo humano do trabalho e às estratégias de que lançam mão estes trabalhadores para lidar com os constrangimentos inerentes à sua atividade.

Os resultados obtidos indicam maior prevalência de experiências de mal-estar no trabalho, o que representa fator de risco à saúde, à segurança e à Qualidade de Vida no Trabalho. Ao nível microergonômico, esses resultados se refletem pelo pronunciado custo humano do trabalho, com relatos de dores, desconfortos, alterações fisiológicas e mesmo acidentes, para além das constantes pressão e tensão que repercutem sobre o capital psicológico do qual dispõem.

Mesmo quando os significados atribuídos ao trabalho são positivos, carregam uma referência muito arraigada ao alívio por escapar, diariamente, das necessidades básicas para o exercício da dignidade. Apesar de extenuante, exaustivo e das más condições de trabalho, os entregadores encontram bem-estar na possibilidade de suprir as necessidades básicas próprias e de suas famílias, como a alimentação e a moradia.

Elemento fortemente vinculado à construção da identidade, o trabalho não pode constituir uma alternativa humilhante e detratora da experiência humana, mas sim potencializadora da saúde mental e da qualidade de vida. Nesse sentido, ao discutir, descrever e apontar sugestões de melhorias ao seu trabalho, os entregadores subordinados aos aplicativos demonstram, naturalmente, um profundo conhecimento não somente sobre as demandas e necessidades de enriquecimento de sua atividade, mas também sobre como gerir, atenuar o custo humano do trabalho e suprimir as fontes de mal-estar.

Entretanto, conforme expresso unanimemente pelos discursos, os próprios trabalhadores não tem sua voz ouvida no processo decisório sobre os rumos de seu trabalho. É fundamental que sua *expertise* e experiência sejam levadas em consideração quando da construção das políticas de gestão do trabalho, por parte dos aplicativos, da construção de políticas públicas, por parte do Estado, e nos ciclos de discussão sobre possibilidades de intervenção e regulamentação, no ambiente científico.

Cumprir dizer, adicionalmente, que nem este estudo, nem a Ergonomia da Atividade ou

mesmo os movimentos de ação coletiva organizados pelos entregadores advogam a extinção desta categoria de trabalho. Os resultados evidenciam, portanto, a efetiva melhoria do contexto de trabalho, tomado de modo geral, dado seu potencial econômico, de extrema relevância social, e do trabalho como o exercício civilizatório e agregador de cidadania.

Referências

- 99Food. (2023, January 8). *Seja um entregador parceiro da 99Food!* 99Food Blog.
<https://food.99app.com/en-US/entregador>
- Abílio, L. C. (2019). Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. *Psicoperspectivas*, 18(3), 1–11.
- Abilio, L. C., Grohmann, R., & Weiss, H. C. (2021). Struggles of Delivery Workers in Brazil: Working Conditions and Collective Organization during the Pandemic. *Journal of Labor and Society*, 24(4), 598–616. <https://doi.org/10.1163/24714607-bja10012>
- André, R. G., Silva, R. O. da, & Nascimento, R. P. (2019). “Precário não é, mas eu acho que é escravo”: Análise do Trabalho dos Motoristas da Uber sob o Enfoque da Precarização. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 18(1), 7–34.
<https://doi.org/10.21529/RECADM.2019001>
- Antunes, R. (2020). Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da Indústria 4.0. In R. Antunes (Ed.), *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0* (pp. 11–22). Editora Boitempo.
- Anwar, M. A., & Graham, M. (2020). Between a rock and a hard place: Freedom, flexibility, precarity and vulnerability in the gig economy in Africa. *Competition and Change*, 1–22.
<https://doi.org/10.1177/1024529420914473>
- Bendassolli, P. F. (2012). Reconhecimento no Trabalho: Perspectivas e questões contemporâneas. *Psicologia Em Estudo*, 17(1), 37–46.
- Bessa, I., Joyce, S., Neumann, D., Stuart, M., Trappmann, V., & Umney, C. (2022). *A global analysis of worker protest in digital labour platforms* (ILO Working Paper, Vol. 70). ILO.
<https://doi.org/10.54394/CTNG4947>

- Botsman, Rachel., & Rogers, Roo. (2010). *What's Mine is Yours: The rise of collaborative consumption*. Harper Business.
- https://books.google.com/books/about/What_s_Mine_Is_Yours.html?hl=pt-BR&id=LiC2foFeXQYC
- Camargo, B. V., & Justo, A. M. (2013). IRAMUTEQ: Um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas Em Psicologia*, 21(2), 513–518. <https://doi.org/10.9788/tp2013.2-16>
- Canofre, F. (2020, August 7). *Entregador é chamado de lixo e é alvo de racismo em SP*. Folha de São Paulo. <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/08/entregador-e-chamado-de-lixo-e-sofre-racismo-de-cliente-no-interior-de-sao-paulo.shtml>
- Cant, C. (2020). *Riding for Deliveroo: Resistance in the new economy*. Polity Press.
- Carta Capital. (2019, June 24). “Se você fica doente ou se machuca, você está ferrado.” Seção Economia. <https://www.cartacapital.com.br/economia/se-voce-fica-doente-ou-se-machuca-voce-esta-ferrado/>
- Central Única dos Trabalhadores. (2021). *Condições de Trabalho, Direitos e Diálogo Social para Trabalhadoras e Trabalhadores do Setor de Entrega por Aplicativo em Brasília e Recife* (Vol. 1).
- Choi, D.-W., Chun, S.-Y., Lee, S. A., Han, K.-T., & Park, E.-C. (2018). Association between Sleep Duration and Perceived Stress: Salaried Worker in Circumstances of High Workload. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15, 1–11.
- <https://doi.org/10.3390/ijerph15040796>
- Coelho, B. da P. de M., de Jesus, A. B. B., & da Silva, M. E. P. S. (2021). A luta coletiva dos entregadores latino-americanos contra a pandemia do capitalismo – movimentos grevistas em tempos de covid-19. *Middle Atlantic Review of Latin American Studies*, 4(3), 31–48.
- <https://doi.org/10.23870/marlas.331>

- Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-Determination Theory in Work Organizations: The State of a Science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 19–43. <https://doi.org/10.1146/ANNUREV-ORGPSYCH-032516-113108>
- Duraffourg, J. (2013). Um Robô, o Trabalho e os Queijos: Algumas reflexões sobre o ponto de vista do trabalho. *Trabalho & Educação*, 22(2), 37–50.
- Egozi, L., Reiss-Hevlin, N., Dallahsheh, R., & Pardo, · Asher. (2022). Couriers' safety and health risks before and during the COVID-19 pandemic. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 95, 589–598. <https://doi.org/10.1007/s00420-021-01795-8>
- Fairwork Brasil. (2021). *Fairwork Brasil 2021: Por Trabalho Decente Na Economia De Plataformas*. <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2022/03/Fairwork-Report-Brazil-2021-PT-1.pdf>
- Ferreira, M. C. (2011). *Qualidade de Vida no Trabalho: Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores*. LPA Edições.
- Ferreira, M. C. (2012). *Qualidade de Vida no Trabalho: Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores* (Vol. 2). Paralelo 15.
- Ferreira, M. C., & Ferreira, M. C. (2015). Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 40(131), 18–29. <https://doi.org/10.1590/0303-7657000074413>
- Festi, R. (2020). Contribuições críticas da Sociologia do Trabalho sobre a automação. In R. Antunes (Ed.), *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0* (pp. 149–158). Editora Boitempo.
- Fredman, S., du Toit, D., Graham, M., Howson, K., Heeks, R., van Belle, J. P., Mungai, P., & Osiki, A. (2020). Thinking Out of the Box: Fair Work for Platform Workers. *King's Law Journal*, 236–249. <https://doi.org/10.1080/09615768.2020.1794196>

- G1 DF, & TV Globo. (2022, December 12). *Entregadores fazem mais um protesto no DF após nova briga entre motoboy e cliente*. G1 Distrito Federal. <https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2022/12/12/entregadores-fazem-mais-um-protesto-no-df-apos-nova-briga-entre-motoboy-e-cliente-veja-video.ghtml>
- G1DF, & TV Globo. (2022, December 5). *Discussão entre entregador e morador provoca protesto de motoboys na Asa Sul, em Brasília*. G1 Distrito Federal. <https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2022/12/12/entregadores-fazem-mais-um-protesto-no-df-apos-nova-briga-entre-motoboy-e-cliente-veja-video.ghtml>
- Giro Marília. (2023, January 5). *Entregador é atingido durante roubo na Zona Norte de Marília*. Giro Marília. <https://www.giromarilia.com.br/noticia/giro-marilia/entregador-e-agredido-durante-roubo-na-zona-norte-de-marilia/118273>
- Gowan, M. A. (2012). Employability, well-being and job satisfaction following a job loss. *Journal of Managerial Psychology*, 27(8), 780–798. <https://doi.org/10.1108/02683941211280157>
- Grandey, A. A., & Sayre, G. M. (2019). Emotional Labor: Regulating Emotions for a Wage. *Current Directions in Psychological Science : A Journal of the American Psychological Society*, 28(2), 131–137. <https://doi.org/10.1177/0963721418812771>
- Gregory, K. (2021). ‘My Life Is More Valuable Than This’: Understanding Risk among On-Demand Food Couriers in Edinburgh. *Work, Employment and Society*, 35(2), 316–331. <https://doi.org/10.1177/0950017020969593>
- Guérin, F., Kerguelen, A., Laville, A., Daniellou, F., & Duraffourg, J. (2001). *Compreender o Trabalho para Transformá-lo: A prática da Ergonomia* (Vol. 1). Editora Blucher.
- Guimarães, A. L. (2019). *A Logística do Caos: O motoboy nas ‘asas da liberdade’ do despotismo just in time* [Tese de Doutorado, Universidade Estadual Paulista]. https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/181421/guimaraes_al_dr_mar.pdf?sequence=3

- Hancock, P. A., & Matthews, G. (2019). Workload and Performance: Associations, Insensitivities, and Dissociations. *Human Factors*, 61(3), 374–392.
<https://doi.org/10.1177/0018720818809590>
- Humphrey, N. M. (2021). Emotional labor and employee outcomes: A meta-analysis. *Public Administration*. <https://doi.org/10.1111/PADM.12818>
- iFood. (2020, June 30). *Como fazer entregas com o app iFood para entregadores?* Portal Do Entregador IFood. <https://entregador.ifood.com.br/abrindo-a-cozinha/como-fazer-entregas-com-o-app-do-ifood/>
- iFood. (2023). *4 coisas que você precisa saber para fazer entregas usando o iFood*. Portal Do Entregador IFood. <https://entregador.ifood.com.br/para-suas-entregas/primeiros-passos/4-coisas-que-voce-precisa-saber-para-fazer-entregas-usando-o-ifood/>
- Lapa, R. S. (2021). O Trabalho em Plataformas Digitais e a Pandemia de COVID-19: Análise dos dados da PNAD COVID-19/IBGE. In *Boletim Mercado de Trabalho* (Issue 71). Instituto de Pesquisa Economica Aplicada - IPEA. <https://doi.org/10.38116/bmt71/nta2>
- Leite, E. (2008, May 17). *A Revolução Cultural dos Motoboys*. Le Monde Diplomatique Brasil. <https://diplomatique.org.br/a-revolucao-cultural-dos-motoboys/>
- Lyaskovskaya, E., Khudyakova, T., Rosen, M. A., Jesús Belmonte-Ureña, L., & Petrillo, A. (2021). Sharing Economy: For or against Sustainable Development. *Sustainability* 2021, Vol. 13, Page 11056, 13(19), 11056. <https://doi.org/10.3390/SU131911056>
- Ma, X., Yang, Y., Yang, Y., & Cao, L. (2023). An Investigation on the Mental Health of Express Employees: A case study of Yunnan province. *Applied & Educational Psychology*, 4(1), 6–12. <https://doi.org/10.23977/APPEP.2023.040102>
- Mckinlay, A., Mitchell, G., & Bertenshaw, C. (2022). Review article: DINED (Delivery-related INjuries in the Emergency Department) part 1: A scoping review of risk factors and injuries

affecting food delivery riders. *Emergency Medicine Australasia*, 34, 150–156.

<https://doi.org/10.1111/1742-6723.13927>

Modesto, J. G., Souza, L. M. de, & Rodrigues, T. S. L. (2020). Esgotamento Profissional em Tempos de Pandemia e suas Repercussões para o Trabalhador. *PEGADA - A Revista Da Geografia Do Trabalho*, 21(2), 376–391. <https://doi.org/10.33026/PEG.V21I2.7727>

Moura, L. R. (2021). *Pedalando para Sobreviver: O processo de Uberização do Trabalho e os Entregadores Ciclistas* [Dissertação de Mestrado]. Universidade Federal do Ceará.

Obregon, S. L., Lopes, L. F. D., Kaczam, F., Veiga, C. P. da, & Silva, W. V. da. (2022). Religiosity, Spirituality and Work: A Systematic Literature Review and Research Directions. *Journal of Business Ethics*, 179(2), 573–595. <https://doi.org/10.1007/S10551-021-04856-7>

Oliveira, R., & Faraco, C. (2022, June 25). *Entregador de app denuncia que foi agredido por cliente em Goiânia*. Portal G1 Goiás.

<https://g1.globo.com/go/goias/noticia/2022/06/25/entregador-de-app-denuncia-que-foi-agredido-por-cliente-em-goiania-video.ghtml>

Pinto, G. A. (2009). *A organização do trabalho no Século 20: Taylorismo, Fordismo e Toyotismo* (3ª reimpr., Issue 3). Expressão Popular.

Portes, A., Rianelli, E., & Santos, G. (2023, January 3). *Polícia investiga se entregador de lanches foi baleado em tentativa de assalto, no RJ*. G1 Rio de Janeiro. <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2023/01/03/policia-investiga-se-entregador-de-lanches-foi-baleado-em-tentativa-de-assalto-no-rj.ghtml>

Renger, D., Miché, M., & Casini, A. (2020). Professional Recognition at Work: The Protective Role of Esteem, Respect, and Care for Burnout among Employees. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 62(3), 202–209.

<https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001782>

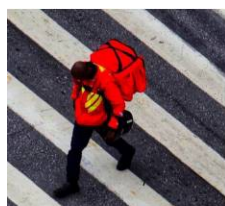
- Rim, S.-C., & Jung, M.-C. (2022). Evaluation of Workloads of Package Deliverers Focusing on Their Pickup and Delivery Tasks in Republic of Korea. *Sustainability*, 14(5229), 1–11. <https://doi.org/10.3390/su14095229>
- Rizvi, Y. S., & Sikand, R. (2020). *Learned Helplessness at the Workplace and Its Impact on Work Involvement: An Empirical Analysis*. <https://doi.org/10.1177/0972150920976693>
- Roesler, Á. da R. (2014). *Crise Econômica, Flexibilização e o Valor Social do Trabalho* (1st ed.). LTr.
- Santos, W. J. dos, Cêlho, V. M. da S., Santos, G. B., & Ceballos, A. G. da C. de. (2019). Sobrecarga de Trabalho e Comportamentos de Risco em Motociclistas. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(6), 1479–1484. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0279>
- Schor, J. B., Attwood-Charles, W., Cansoy, M., Ladegaard, I., & Wengronowitz, R. (2020). Dependence and precarity in the platform economy. *Theory and Society*, 49(5–6), 833–861. <https://doi.org/10.1007/s11186-020-09408-y>
- Schor, J. B., & Vallas, S. P. (2021). The Sharing Economy: Rhetoric and Reality. *Annual Review of Sociology*, 47, 369–389. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-082620>
- Silva, B. F. V., Holubovski, E. R., Paro, J. A., & Teixeira, M. C. A. (2021). Síndrome de Burnout entre Entregadores por Aplicativo: Aumento de demanda em meio a pandemia COVID-19. *XII FACTELOG — Gestão Da Cadeia de Suprimentos No Agronegócio: Desafios e Oportunidades No Contexto Atual*, 1–12.
- Silva Júnior, J. T., Carneiro, J. S., Lessa, P. W. B., & Vieira, C. L. S. (2022). Flexibilization and precarization of working conditions and labor relations in the perspective of app-based drivers Flexibilization and precarization 267. *Revista de Gestão*, 29(3), 267–286. <https://doi.org/10.1108/REGE-08-2021-0153>

- Silva, R. B. (2020). Motoboys in São Paulo, Brazil: Precarious work, conflicts and fatal traffic accidents by motorcycle. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 8. <https://doi.org/10.1016/J.TRIP.2020.100261>
- Silva, R. V. S., Deusdedit-Júnior, M., & Batista, M. A. (2015). A relação entre reconhecimento, trabalho e saúde sob o olhar da Psicodinâmica do Trabalho e da Clínica da Atividade: debates em psicologia do trabalho. *Revista Interinstitucional de Psicologia*, 8(2), 415–427.
- Simeão, D., & Rabelo, C. (2023, January 5). *Motoboy é assassinado a tiros durante entrega em Timon*. Teresina FM. <https://www.teresinafm.com.br/policia/2023/01/05/motoboy-e-assassinado-a-tiros-durante-entrega-em-timon/>
- Slee, T. (2017). *What's Yours Is Mine: Against the Sharing Economy*. OR Books.
- Soares, K. J., & Ferreira, M. C. (2017). A Relação entre Trabalho e Alcoolismo. *Trabalho (En)Cena*, 2(2), 50–69. <https://doi.org/10.20873/2526-1487V2N2P50>
- Soprana, P. (2020, September 29). *Brasil chega a 12 unicórnios, startups que valem mais de US\$ 1 bi*. Folha de São Paulo. <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/09/brasil-chega-a-12-unicornios-startups-que-valem-mais-de-us-1-bi.shtml?origin=folha#>
- Soundy, A., Chen, T., Song, W., Song, J., Ren, Y., Dong, Y., Yang, J., & Zhang, S. (2022). *Measuring Well-Being of Migrant Gig Workers: Exemplified as Hangzhou City in China*. <https://doi.org/10.3390/bs12100365>
- Souza, E. R. (2021). *Rebocadores urbanos e capitalismo de plataforma: ensaio sobre a entrega por bicicleta em São Paulo* [Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo]. <https://doi.org/10.11606/T.39.2021.TDE-15032022-173618>
- Sun, P. (2019). Your order, their labor: An exploration of algorithms and laboring on food delivery platforms in China. *Chinese Journal of Communication*, 12(3), 308–323. <https://doi.org/10.1080/17544750.2019.1583676>

- Timko, P., & van Melik, R. (2021). Being a Deliveroo Rider: Practices of Platform Labor in Nijmegen and Berlin. *Journal of Contemporary Ethnography*.
<https://doi.org/10.1177/0891241621994670>
- Uber. (2023). *Está à procura de uma alternativa para gerar mais renda como entregador?* Uber Blog Brasil. <https://www.uber.com/br/pt-br/deliver/>
- Universidade Federal da Bahia. (2020). *Levantamento sobre o Trabalho dos Entregadores por Aplicativos no Brasil*. <http://abet-trabalho.org.br/wp-content/uploads/2020/08/Relatório-de-Levantamento-sobre-Entregadores-por-Aplicativos-no-Brasil.pdf>
- Vincent de Gaulejac. (2007). *Gestão Como Doença Social: Ideologia, poder gerencialista e fragmentação social*. Ideias e Letras.
- Woodcock, J. (2020). The Algorithmic Panopticon at Deliveroo: measurement, precarity, and the illusion of control. *Ephemera: Theory & Politics in Organizations*, 20(3), 67–95.
- Xie, Y., Tian, J., Jiao, Y., Liu, Y., Yu, H., & Shi, L. (2021). The Impact of Work Stress on Job Satisfaction and Sleep Quality for Couriers in China: The Role of Psychological Capital. *Frontiers in Psychology*, 12, 730147. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2021.730147/FULL>

Apêndice 1

Instrumento de Coleta de Dados



INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE CICLO E MOTOFRETEIRISTAS SUBORDINADOS A PLATAFORMAS DIGITAIS

ÂMBITO/REALIZAÇÃO



– (LOC_EXX) em XX de XXX de 2021

I - Informações Preliminares ao Entrevistado

- | | | |
|---------------------------|-------------------------------------|---|
| ✓ Agradecimento | ✓ Autorização de gravação | ✓ Sigilo das informações: pessoas, cargos, funções. |
| ✓ Apresentação | ✓ Interrupção possível | ✓ Há dúvidas, questões? |
| ✓ Objetivos da Entrevista | ✓ Tratamento e divulgação dos dados | |

II – Dados de Identificação da Entrevista e do Entrevistado

Cód.	Nome (Iniciais)	Localidade	Telefone	Escolaridade	Idade
E-XX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX

Plataforma(s) em que atua	Veículo(s) utilizado(s)	Tempo de trabalho		
		Na profissão	No aplicativo	CH Estimada
XXX	XXX	XXX	XXX	XXX

Data da entrevista	Horário	Veículo de realização	Duração (em min.)
XXX	XXX	XXX	XXX

Legenda

Questões Previstas Pelo Roteiro de Entrevista
Questões Pertinentes Adicionadas Pelo Pesquisador
Respostas Proferidas Pelo Entrevistado

III - Questões



INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE CICLO E MOTOFRETISTAS SUBORDINADOS A PLATAFORMAS DIGITAIS

ÂMBITO/REALIZAÇÃO



– (LOC_EXX) em XX de XXX de 2021

1 – Diagnosticando as Características do “Contexto de Produção de Bens e Serviços – CPBS”

- a) [Nome do Entregador], fale sobre um dia de trabalho típico da sua rotina como entregador.

respostaresposta.

- b) Diante da rotina que você acabou de relatar, de modo geral, como você avalia o seu trabalho de entregador?

[Após resposta inicial, explorar mais detalhadamente as dimensões a seguir]

- ✓ **Condições de Trabalho – CT:** equipamento, cargas de trabalho, histórico de adoecimento, exposição a riscos

respostaresposta.

- ✓ **Organização do trabalho – OT:** regras, rotinas, procedimentos, desempenho, subordinação ao aplicativo e experiência com a tecnologia

respostaresposta.

- ✓ **Relações Sociais de Trabalho – RST:** interações com chefias, colegas e usuários, uso de redes sociais

respostaresposta.

- ✓ **Reconhecimento e Crescimento Profissional – RCP:** variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho e ao crescimento profissional

respostaresposta.

- ✓ **Elo Trabalho-Vida Social – ETVS:** percepções sobre a instituição, o trabalho e as analogias com a vida social

respostaresposta.

- c) [Nome do Entregador]...de 0 – 10, dê uma nota para as CT existentes: *xx*



INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE CICLO E MOTOFRETEIRISTAS SUBORDINADOS A PLATAFORMAS DIGITAIS

ÂMBITO/REALIZAÇÃO



– (LOC_EXX) em XX de XXX de 2021

- d) [Nome do Entregador]...de 0 – 10, dê uma nota para as OT existentes: *xx*
- e) [Nome do Entregador]...de 0 – 10, dê uma nota para as RSP existentes: *xx*
- f) [Nome do Entregador]...de 0 – 10, dê uma nota para as RCP existentes: *xx*
- g) [Nome do Entregador]...de 0 – 10, dê uma nota para as ETVS existentes: *xx*
- h) Você tem sugestões para a melhoria desses fatores?

respostaresposta.

2 - Identificando as Imagens Formuladas pelos Entregadores:

2.1 - Imagem dos Aplicativos:

[Nome do Entregador], vamos imaginar uma situação hipotética:

Se você assumisse a função de gestor da [Plataforma de Mediação Digital do Trabalho]
o que você faria para otimizar a condição profissional de entregador?

respostaresposta.

i.	<i>xx</i>
ii.	<i>xx</i>
iii.	<i>xx</i>

2.2 – Auto-imagem de ser Entregador de Aplicativo

[Nome do Entregador], o que é ser entregador por aplicativo? Você poderia resumir em uma palavra?

respostaresposta.

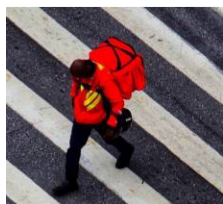
Como você chegou até essa ocupação profissional?

respostaresposta.

Essa opção de trabalho era o que você imaginava?

respostaresposta.

3 – Diagnosticando o “Custo Humano do Trabalho – CHT”



INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE CICLO E MOTOFRETISTAS SUBORDINADOS A PLATAFORMAS DIGITAIS

– (LOC_EXX) em XX de XXX de 2021

ÂMBITO/REALIZAÇÃO



[Nome do Entregador], como você se sente ao final de um dia de trabalho?

(Rotina de entregas – momentos bons e ruins)

[Explorar as três dimensões]

✓ **Mentalmente**

respostaresposta.

✓ **Fisicamente**

respostaresposta.

✓ **Emocionalmente**

respostaresposta.

O que você faz para lidar com esse custo humano proveniente de seu trabalho de entregador?

respostaresposta.

4 – Significado do Trabalho

[Nome do Entregador], que importância tem o teu trabalho para a tua vida?

respostaresposta.

[Nome do Entregador], quando você pensa de forma geral sobre o teu trabalho...:

✓ **O que te causa mais mal-estar?**

respostaresposta.

✓ **O que te causa mais bem-estar?**

respostaresposta.

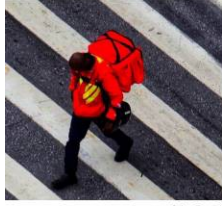
5 – Fechamento da Entrevista

Antes de encerrar a entrevista, gostaríamos de saber se você tem alguma dúvida, questão e/ou sugestão sobre o nosso trabalho?

respostaresposta.

[Nome do Entregador], há alguma questão que não perguntamos, mas que você gostaria de falar?

respostaresposta.



INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE CICLO E MOTOFRETISTAS SUBORDINADOS A PLATAFORMAS DIGITAIS

– (LOC_EXX) em XX de XXX de 2021

ÂMBITO/REALIZAÇÃO



[Nome do Entregador], gostaríamos de agradecer enormemente a sua disponibilidade e interesse.

A sua participação está sendo muito valiosa para a nossa intervenção em Ergonomia Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho.

[Nome do Entregador], estamos à sua disposição para outras informações, sugestões e críticas que você queira fazer no transcorrer do nosso trabalho.

Obrigado.