

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE CAMPINAS
CENTRO DE CIÊNCIA HUMANAS E SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* EM DIREITO**

JULIA DE CARVALHO VOLTANI

**ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS ENTREGADORES POR APLICATIVO
ACERCA DA SUBORDINAÇÃO ALGORÍTMICA NA CONTRATAÇÃO E
DISTRIBUIÇÃO DE TRABALHOS**

CAMPINAS – SP

2022

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE CAMPINAS

**CENTRO DE CIÊNCIA HUMANAS E SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* EM DIREITO**

JULIA DE CARVALHO VOLTANI

**ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS ENTREGADORES POR APLICATIVO
ACERCA DA SUBORDINAÇÃO ALGORÍTMICA NA CONTRATAÇÃO E
DISTRIBUIÇÃO DE TRABALHOS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Direito Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Direito, do Centro de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, como exigência para obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Silvio Beltramelli Neto.

CAMPINAS – SP

2022

Ficha catalográfica elaborada por Vanessa da Silveira CRB 8/8423
Sistema de Bibliotecas e Informação - SBI - PUC-Campinas

342.7 Voltani, Julia de Carvalho
V935e

Estudo sobre a percepção dos entregadores por aplicativo acerca da subordinação algorítmica na contratação e distribuição de trabalhos / Julia de Carvalho Voltani. - Campinas: PUC-Campinas, 2022.

168 f.: il.

Orientador: Silvio Beltramelli Neto.

Dissertação (Mestrado em Direito) - Programa de Pós-Graduação em Direito, Centro de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2022.

Inclui bibliografia.

1. Direitos humanos. 2. Trabalhadores - Efeito das inovações tecnológicas. 3. Algoritmos. I. Beltramelli Neto, Silvio . II. Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Centro de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas. Programa de Pós-Graduação em Direito. III. Título.

CDU 342.7

JULIA DE CARVALHO VOLTANI
ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS ENTREGADORES
POR APLICATIVO ACERCA DA SUBORDINAÇÃO
ALGORÍTMICA NA CONTRATAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO
DE TRABALHOS

Este exemplar corresponde à redação final da Dissertação de Mestrado em Direito da PUC-Campinas, e aprovada pela Banca Examinadora.

APROVADA: 13 de dezembro de 2022.


DRA. GABRIELA NEVES DELGADO (UNB)


DR. PEDRO PULZATTO PERUZZO (PUC-CAMPINAS)


DR. SILVIO BELTRAMELLI NETO – Presidente (PUC-CAMPINAS)

AGRADECIMENTOS

Parafrazeando Fernando Pessoa, em O Livro do Desassossego, duas coisas me deu o destino, uns livros de direito e o dom de sonhar. Mas ainda mais generoso Deus foi comigo, além do próprio destino, me deu pessoas para caminhar nessa curta passagem pela vida.

Meus agradecimentos sempre se iniciarão dirigidos a Ele, que é soberano sob todas as coisas e derrama Seu poder em forma Graça e amor.

Agradeço às pessoas que dividem comigo minhas dores, se alegram com as conquistas e sonham ao meu lado. Por isso minha gratidão à minha mãe Ana Adélia que entregou a sua vida para que pudéssemos viver, que sempre acreditou que nos estudos estava a libertação de nossas mentes e abriu cada caminho para que eu e meus irmãos pudéssemos trilhar.

Agradeço ao meu marido que nem uma só vez deixou de me apoiar e de acreditar nesse projeto. Ele é meu maior incentivador, a pessoa que divulga esse trabalho como se dele fosse, e na verdade uma parte é.

Agradeço meus irmãos, Abílio, Anna, Augusto e João Pedro, vocês são a melhor parte da minha vida, me transformam e fazem dessa caminhada o melhor momento de se viver, eu não seria nada sem vocês.

Ao professor Silvio Beltramelli Neto, não só meu agradecimento como minha mais sincera admiração, tive o privilégio de caminhar por alguns anos ao seu lado, aprendendo sobre pesquisa e me desenvolvendo como pesquisadora. O Silvio se tornou um mentor, e me ensinou mais que normas técnicas e metodologia, mas também a importância da pesquisa científica para a construção de dias melhores.

A todos os professores do programa de pós-graduação e aqueles que passaram pela minha vida acadêmica, meus agradecimentos pelas contribuições, trocas, e ensinamentos.

Aos participantes da pesquisa que, antes de tudo, são pessoas trabalhadoras, que sonham com dias melhores, agradeço pela doação daquilo que temos de mais valioso e raro na vida: o tempo. Sem eles esta pesquisa não seria possível, pois foi construída com eles e por eles. Eu jamais teria palavras para expressar o quanto sou grata pela generosidade de cada um dos entregadores em compartilhar suas histórias e vivências comigo.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001

“O saber que não vem da experiência não é realmente saber”.

Lev Vygotsky

RESUMO

No contexto da economia neoliberal e do compartilhamento, surge o fenômeno da economia de plataforma, que envolve a transformação do controle gerenciado do trabalho para o controle por meio de regras rígidas da atividade, consolidando o trabalhador como autogestor, mas subordinado à empresa, cuja relação se dá por meio da adesão a plataformas de contratação, retirando do trabalhador todos os direitos decorrentes do trabalho. A presente pesquisa analisa a percepção dos entregadores acerca do controle gerencial e organizacional do trabalho pelos aplicativos de entrega, exercido por meio da subordinação algorítmica. Por consequência, trata dos impactos desta nova forma de organização laboral nas relações entre empresas proprietárias dos aplicativos e os entregadores com o uso das tecnologias e fluxos informacionais. O presente estudo, através do método de abordagem hipotético-dedutivo, examina se este modelo de negócio relaciona a distribuição do trabalho com alguns elementos como: o tempo de disponibilidade para o serviço, a resposta positiva nas avaliações, os horários, locais controlados por georreferenciamento e taxa de entrega, uma vez que todos esses controles e parâmetros não são evidenciados nos contratos que vinculam os entregadores as plataformas, e quando analisados em conjunto sugerem a existência de alta subordinação dos entregadores. Deriva desta hipótese a análise sobre a percepção dos entregadores da atividade subordinante de algoritmos programados pelas empresas detentoras dos aplicativos. Para tanto, partiu-se do pressuposto de que as empresas responsáveis pela administração dos aplicativos utilizam algoritmos computacionais para operacionalização de sua atividade e, ao final, é possível identificar o uso da subordinação algorítmica de modo massivo e intencional pelas plataformas, bem como verificar qual a percepção dos entregadores sobre esta atuação, concluindo que existem elementos para se afirmar a presença de subordinação nas relações de trabalho entre entregadores e aplicativos.

Palavras-chave: Direitos Humanos. Entregadores por plataforma. Algorítmicos. Subordinação Algorítmica.

ABSTRACT

In the context of the neoliberal and sharing economy, the phenomenon of the platform economy arises, which involves the transformation of managed control of work to control through strict rules of activities, consolidating the worker as self-manager, but subordinate to the company, whose relationship is it takes place through adhering to hiring platforms, removing from the worker all the rights arising from the work. The present research analyzes the delivery personnel's perception of the managerial and organizational control of work by delivery applications, exercised through algorithmic subordination. Consequently, it deals with the impacts of this new form of work organization on the relationships between companies that own the applications and the delivery people with the use of technologies and information flows. The present study, through the hypothetical-deductive method of approach, examines whether this business model relates the distribution of work with some elements such as: time of availability for the service, the positive response in the evaluations, the hours, places controlled by georeferencing and delivery rate, since all these controls and parameters are not evidenced in the contracts that link the delivery people to the platforms, and when analyzed together they suggest the existence of high subordination of the delivery people to the delivery platform. From this hypothesis, the analysis of the delivery people's perception of the subordinating activity of algorithms programmed by the companies that own the applications derives. For that, it started from the hypothesis that the companies responsible for the administration of the applications, use computational algorithms for operationalization of their activity and in the end it is possible to identify the massive and intentional use of the platforms of the algorithmic subordination, as well as to verify the perception of the couriers about this performance, concluding that in fact there is subordination in the working relationships between couriers and applications.

Keywords: Human Rights. Platform delivery. Algorithmic Algorithmic Subordination.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEP: Conselho de ética em pesquisa

FGV: Faculdade Getúlio Vargas

GPS: Global Positioning System

IPEA: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

ODS: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OIT: Organização Internacional do Trabalho

ONG: Organização não Governamental

ONU: Organização das Nações Unidas

OL: Operador Logístico

PNAD: Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios

SAMU: Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

SOS: Save our Ship, que significa um pedido de socorro

TCLE: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Imagem da tela do site do Ifood para entregadores	48
Figura 2- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado Ifood para entregadores	57
Figura 3- Captura da página do site do Ifood com o título Alterações no App*	79
Figura 4- Captura da tela do site do Ifood na aba Termos e Condições que demonstra a atualização do texto em 21 de janeiro de 2022	80
Figura 5- Captura da tela da publicação do grupo de Facebook denominado Ifood entregadores ABC (Uber, Rappi e Ifood) por um dos membros do grupo em 29 de agosto 2022	80
Figura 6- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores) por um dos membros do grupo em 30 de agosto 2022	81
Figura 7- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado Entregadores uber eats, rappi e ifood Brasil!	97
Figura 8- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores).....	110
Figura 9- Captura da tela do comentário na publicação realizada no grupo de Facebook denominado Motoboy's e entregadores RJ	110
Figura 10- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado Rappi Rappitendero Entregadores	111
Figura 11- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores).....	112
Figura 12- Captura da tela do comentário na publicação realizada no grupo de Facebook denominado ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores)...	113
Figura 13- Captura da tela da publicação realizada pelo Ifood denominado Como o iFood envia rotas para os entregadores?, publicado em 18/10/2021	115
Figura 14- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado Entregadores uber eats, rappi e ifood Brasil	116
Figura 15- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado Ifood Entregadores, Uber Eats e Rappi!	121
Figura 16- Captura da tela dos comentários da publicação realizada no grupo de Facebook denominado Rappi Rappitendero Entregadores	121
Figura 17- Captura da tela dos comentários da publicação realizada no grupo de Facebook denominado ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores) *.	122
Figura 18- Captura da tela da reclamação realizada pelo entregador no site ReclameAqui..	125
Figura 19- Captura da tela da publicação e comentários realizados no grupo de Facebook denominado Rappi Rappitendero Entregadores	131

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Relação de características comparativas dos aplicativos de entrega Ifood, Rappi e Loggi com base nos termos e condições de uso fornecidos pelos aplicativos em 2022..... 44

LISTA DE GRÁFICO

Gráfico 1- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre a região onde moram*	59
Gráfico 2- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre qual faixa etária se encontram	61
Gráfico 3- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre os dias que trabalham com entrega.....	62
Gráfico 4- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre o período que trabalham com entrega	63
Gráfico 5- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados para qual ou quais empresas de entregas ele trabalha por mais horas	63
Gráfico 6- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre para qual ou quais empresas de entregas trabalha	65
Gráfico 7- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados se percebem diferença dos valores das corridas dependendo do horário da entrega.....	66
Gráfico 8- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados se percebem diferença dos valores das corridas dependendo do local da entrega	66
Gráfico 9- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados se percebem diferença dos valores das corridas dependendo do tempo em que ficam on-line..	67
Gráfico 10- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre qual ou quais empresas observam diferença no preço pago pelas entregas a depender do tempo em que ficam on-line.....	68
Gráfico 11- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados se observam diferença no número de chamados pelo aplicativo, dependendo do local em que a recebem a chamada	68
Gráfico 12- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre em qual ou quais empresas observam a diferença no número de chamados a depender do local em que recebe a chamada	69
Gráfico 13- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre qual ou quais assuntos percebem ausência de clareza no tratamento pelas plataformas.....	70

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
1. TRABALHO E SUAS METAMORFOSES	21
1.1. O trabalho assalariado e a exploração pelo capital	21
1.2. Novos modos de produzir com antigas formas de explorar: TICs como ferramentas de produção e de consumo	30
1.3. Economia colaborativa, Economia de Plataforma e Economia de multidão	33
1.4. O modelo gerencial das plataformas de compra e entrega que operam no Brasil	37
1.5. Estudo dos aplicativos Ifood, Rappi e Loggi	41
2. DADOS E RESULTADOS DA PESQUISA EMPÍRICA	51
2.1. Decolonialidade e o Construcionismo Social	52
2.2. Metodologia procedimental do estudo empírico	54
2.3. Análise dos dados da primeira etapa	56
2.3.1. Dados gerais da pesquisa	56
2.3.2. Abrangência geográfica	59
2.3.3. Perfil geral dos entregadores participantes	60
2.3.4. Tempo à disposição: dias e períodos trabalhados em função do aplicativo	61
2.3.5. Percepções dos entregadores sobre as empresas de plataforma	64
2.3.6. Percepções dos entregadores sobre a influência da quantidade de tempo disponível para chamadas na demanda por serviços	65
2.3.7. Percepções dos entregadores sobre precificação e distribuição de trabalho	69
2.3.8. Resultados e percepções da coleta quantitativa da pesquisa	71
2.4. Segunda etapa de coleta de dados: análise qualitativa	72
2.4.1. Análise qualitativa da opinião dos entregadores quanto à forma de contratação e distribuição de trabalho pelos aplicativos com relação aos contratos e termos de condições de uso	76
2.4.2. Perspectiva dos entregadores sobre a preferência na distribuição de entregas para entregadores que têm melhores avaliações nos aplicativos	81
2.4.3. Perspectiva dos entregadores sobre as tarifas pagas e os regramentos impostos pelos aplicativos	86
3. TRABALHO PLATAFORMIZADO, SUBORDINAÇÃO E O USO DOS ALGORITMOS: REFLEXÕES A PARTIR DA PESQUISA EMPÍRICA REALIZADA	92
3.1. Capitalismo e subordinação: da experiência às concepções de subordinação aplicáveis ao trabalho de entrega por aplicativo	92
3.2. Concepção jurídica de subordinação à vista da legislação do trabalho brasileira e o gerenciado por algoritmos	99
3.3. Evidências empíricas da subordinação algorítmica e seus possíveis enquadramentos jurídicos	107
3.3.1. Seleção dos entregadores	109
3.3.2. Classificação dos entregadores em função de avaliações	114
3.3.3. Organização da atividade	118
3.3.4. Monitoramento do modo de execução das entregas	124
3.3.5. Aplicação de penalidades	128
CONSIDERAÇÕES FINAIS	134

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	136
APÊNDICE 1- PERGUNTAS DA PRIMEIRA ETAPA- QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO.....	144
APÊNDICE 2- APROVAÇÃO DA PESQUISA COM PESSOAS PELO CEP	150
APÊNDICE 3- TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	154
APÊNDICE 4- GRUPOS QUE A PESQUISADORA INTEGROU NAS REDES SOCIAIS PARA A DISTRIBUIÇÃO DA PESQUISA QUANTITATIVA.....	157
APÊNDICE 5- PERGUNTAS SEMIESTRUTURADAS UTILIZADAS NAS ENTREVISTAS INDIVIDUAIS COM OS ENTREGADORES	165

INTRODUÇÃO

Os trabalhadores do século XXI assistem e integram de perto o esvaziamento de suas proteções, pela precarização dos direitos, pelo afastamento do Estado como intermediador do conflito sistêmico entre capital e trabalho, pela complexidade do mundo globalizado com a expansão progressiva do neoliberalismo, e pela constante transformação das relações socioculturais, que integram as esferas de produção e consumo. Tudo isso atrelado ao surgimento de novas formas de contratação para o exercício do trabalho cuja regulação, oportunamente, tem sido negligenciada e afastada.

Diante deste cenário - milimetricamente organizado para aparentar certa desorganização, culpando-se, para isso, a volatilidade - surgiram, na forma de uma crônica científica, as inquietações que ensejaram a busca da pesquisadora a estudar os fenômenos acima citados, observados por meio de experiências pessoais, no contexto vivenciado durante a pandemia pelo Covid 19. Em 2020, em busca de complementar a renda familiar, a mãe da pesquisadora iniciou um pequeno negócio de venda de alimentos, nas dependências de sua casa, utilizando-se, também, da plataforma de entregas Ifood, na modalidade restaurante. O trabalho de auxílio, realizado pela pesquisadora, no processo logístico que essa atividade impôs, permitiu que fossem estabelecidos diversos diálogos com os entregadores. A partir, então, destas conversas informais, de caráter exploratório, surgiram questionamentos quanto à forma de contratação, ao número de entregas recebidas, e às penalidades sofridas pelos entregadores. Ainda, discutiam sobre as formas de gerenciamento e controle dos aplicativos pelas plataformas de intermediação de entregas, apontadas pelos entregadores como “perversas” em relação ao trabalho realizado por eles.

Cada encontro acrescentava, na compreensão da pesquisadora, informações sobre a precariedade desta forma de trabalho e a invisibilidade científica e social das percepções dos entregadores acerca das condições de trabalho por eles observadas, o que oportunizou, por sua vez, a busca pela pesquisa e a elaboração do Projeto aprovado para o ingresso no Programa de Pós-graduação *Stricto Sensu* em Direito.

As empresas que gerenciam os aplicativos de compra e entrega possuem um padrão de processos com a seguinte estrutura: por meio de aplicativos de smartphones ou computadores, fornece-se o acesso por três diferentes agentes que se integram com a plataforma, sendo eles (i) as empresas de fornecimento do produto;

(ii) os consumidores e (iii) os entregadores, sendo que estes últimos podem se cadastrar, de forma individual ou através de uma empresa de intermediação de transportes por aplicativo.

O software de propriedade e controle da empresa que administra o aplicativo funciona ligado a uma rede internet. A contratação é realizada nesta plataforma, que capta os clientes que desejam comprar produtos de um dos restaurantes cadastrados, mercados e afins, e, por meio de algoritmos, a própria plataforma realiza a seleção e distribuição das entregas aos entregadores utilizando critérios específicos.

Após a distribuição da entrega a um dos entregadores pré-cadastrados à plataforma, o selecionado para a entrega deve aceitar ou recusar o trabalho. Em caso de aceite, o entregador dirige-se ao “Restaurante Parceiro” para retirar o pacote e o levar até o destino indicado pelo consumidor.

Devido a uma grande malha de integrações instantâneas demandadas pelos aplicativos, as empresas controladoras fazem o uso de algoritmos e da inteligência artificial para o gerenciamento e a organização dos trabalhos em todos os processos. É através deste sistema que o controle gerencial dos entregadores acontece. Contudo, esse processo não é claro e tampouco evidenciado pelas plataformas aos entregadores, o que impossibilita a compreensão acerca do modo como é exercido o controle da sua força de trabalho e os afastam da percepção de que este é um trabalho subordinado.

Além disso, o uso indiscriminado da tecnologia e a exploração do trabalho para o lucro confirmam o controle exercido com o uso de algoritmos, que atrelado ao senso de empreendedorismo dos entregadores, acarreta na ausência de conscientização de classe. Esse movimento de individualização do trabalhador desmobiliza a busca de melhorias coletivas e conseqüentemente amplia a exploração dos entregadores pelos aplicativos em um movimento cíclico: através da exploração do trabalho estimula um ambiente fértil para novas formas de precarização, e assim sucessivamente.

Neste ponto, o presente estudo objetiva, com a análise do caso dos entregadores brasileiros participantes da pesquisa empírica, investigar de que maneira é percebido pelos entregadores o uso dos algoritmos e se há a compreensão por parte destes da existência de subordinação com relação à contratação e distribuição de entregas.

Sendo assim, partiu-se da hipótese de que as empresas responsáveis pela administração dos aplicativos, que desempenham a função de intermediação entre

consumidores, restaurantes e a organização da logística das entregas, se utilizam de algoritmos computacionais para a operacionalização de sua atividade e, assim, para a imposição de um trabalho efetivamente subordinado aos entregadores.

Tais algoritmos são ferramentas cujos parâmetros são pré-determinados, a fim de garantir a distribuição logística das entregas; os veículos em que serão realizadas (bicicleta, moto ou carro); o gerenciamento das horas trabalhadas; o local; o tempo à disposição do entregador; o preço da entrega; a rota, entre outras. Sendo assim, a análise destes critérios em conjunto pode demonstrar a existência de alta subordinação dos entregadores cadastrados na plataforma.

Esta relação se convencionou chamar de “subordinação algorítmica”¹. O que se conjectura é que esta subordinação é operada de maneira difusa, impossibilitando a identificação, a priori, pelo entregador da existência e aplicação dessa ferramenta pelas empresas, ou ainda, dos parâmetros de atuação dos algoritmos, na contratação e distribuição das entregas.

Deriva desta hipótese a análise sobre a percepção pelos entregadores da atividade subordinante de algoritmos programados pelas empresas detentoras dos aplicativos de entrega.

Para consecução finalística, se utilizou o método de abordagem hipotético-dedutivo, que consiste na busca de confirmar ou falsear por meio de teste empírico baseado em questionários e entrevistas semiestruturadas com entregadores, as hipóteses levantadas, em especial aquelas relacionadas, direta ou indiretamente, aos objetivos gerais da pesquisa (POPPER, 1995). No caso desta investigação, a fonte empírica de testagem da hipótese serão as informações dos entregadores coletadas em pesquisa de campo, cuja metodologia será a adiante descrita em seus pormenores.

A eleição por tal fonte empírica de testagem se mostra pertinente ao problema de pesquisa suscitado porque, em razão do sigilo imposto pelas empresas detentoras de aplicativos, não se conhece, ao certo, como operam as plataformas de intermediação do trabalho, o que impede acesso a outras fontes primárias de consulta

¹. A Subordinação algorítmica tem sido tratada por pesquisadores (DELGADO e CARVALHO, 2020; FICATO e WUNSCH, 2020; BARZOTTO, MISKULIN e BREDA, 2020) como a nova expressão da subordinação em que o trabalho é controlado com o uso de tecnologia e ferramentas dessa natureza, exercendo o controle rígido da atividade e modulando comportamentos dos subordinados.

e análise como, por exemplo, protocolos de programação e funcionamento da plataforma digital e de seus algoritmos.

Partimos, portanto, da ideia de que as empresas responsáveis pela administração dos aplicativos, que desempenham a função de intermediação e organização da logística das entregas através da contratação dos entregadores, se utilizam de algoritmos computacionais cuja a percepção dos entregadores podem ser evidenciadas através dos relatos de vivências e experiências vinculadas ao trabalho por aplicativo - tais como preços, rotas, número de chamados- experiências estas que, quando analisadas conjuntamente, demonstram a existência de uma intensa subordinação, baseada em insegurança programada e gerida por meio de algoritmos.

A eleição desta metodologia para o desenvolvimento do estudo se deu em razão da possibilidade, através das experiências vivenciadas pelos entregadores, em verificar na prática como operam os aplicativos e como se realiza o controle do trabalho por meio de regras rígidas quanto a execução da atividade no dia a dia.

Além do método de procedimento empírico, foram também utilizados os métodos de procedimento bibliográfico (incluindo análise de textos base, legislação, contratos, termos de uso, entre outros) e o estatístico (sistematização de dados colhidos a partir da empiria). O aporte teórico da pesquisa, a seleção, a leitura e análise de materiais bibliográficos, documentais e históricos ofereceram conceitos importantes para o exame de como a subordinação algorítmica se estabelece ou não na prática e nos contratos que vinculam as partes, bem como para a reflexão sobre como os entregadores percebem a atuação da subordinação nas contratações e distribuições de trabalhos pelas plataformas.

Para além do cumprimento das premissas do método hipotético-dedutivo, a opção por um estudo empírico que tenha na experiência concreta dos entregadores a principal fonte de informações para análise e enfrentamento do problema de pesquisa se deu em razão de uma tomada de posição epistemológica em favor da relevância e da cientificidade dos saberes subalternos — neste caso, dos trabalhadores — na construção do conhecimento acadêmico sobre fenômenos sociais. Há que se dar voz e importância epistemológica aos atores de qualquer fato social sob estudo e, especificamente quanto a esta investigação, tal imperativo é ainda mais necessário, porquanto a subordinação examinada se perfaz no espaço material-experiencial da relação entre plataformas digitais e pessoas que prestam o serviço da entrega. À

pesquisadora, neste cenário, incumbiu a eleição e emprego de uma metodologia procedimental que fosse capaz de coletar as informações dos entregadores e, depois, sistematizá-las e analisá-las segundo referenciais teóricos aptos a oferecer critérios adequados para a abordagem do material obtido.

A pretensão final é, pois, a construção de um conhecimento a partir do coletivo percebido pelas experiências individuais examinadas de modo sistemático, com vistas a contribuir para o desvelamento da realidade sobre a vigência de uma concreta subordinação a que estão submetidos entregadores, incluindo suas formas de manifestação.

Para tanto, esta pesquisa está estruturada em três partes que se vinculam na construção de um caminho lógico para testagem das hipóteses levantadas.

A primeira parte será dedicada a analisar, por meio de revisão bibliográfica, como as mudanças na forma de produção capitalista têm influenciado diretamente a venda da força de trabalho. Esta análise atravessa conceitos indispensáveis para a compreensão clássica de venda de força de trabalho e fornece um panorama geral de como a sociedade atual chegou ao estágio da contratação pelos aplicativos. Este capítulo não tem a pretensão trazer uma digressão completa, como um estudo histórico das metamorfoses do trabalho, mas sim, percorrer questões centrais para a compreensão da exploração do trabalho pelo capital, a despeito das mudanças sociais, econômicas e culturais, independentemente do modelo gerencial de contratação do trabalho, apontando quais são as identidades, dentro do sistema econômico clássico, que se mantiveram com o uso das tecnologias digitais e informatizadas e que são importantes para o exame da questão da subordinação na relação de trabalho. Ademais, esse capítulo discorrerá sobre o modelo de trabalho plataformizado, especialmente dos entregadores por aplicativo no Brasil.

A segunda parte é dedicada a apresentar, em detalhes, a metodologia de procedimento adotada para a pesquisa empírica realizada, evidenciando à coleta e à análise dos dados obtidos nas duas etapas—a primeira de natureza quantitativa e a segunda qualitativa. A primeira etapa consistiu na coleta de informações objetivas por meio de um questionário estruturado composto por vinte e duas perguntas diretas, distribuído através de redes sociais aos entregadores por aplicativo de todo o território nacional. Obtiveram-se duzentas respostas e, a partir destas - utilizando-se de critérios pré-estabelecidos, e objetivos que atendem as necessidades científicas do

presente estudo -, foram selecionados vinte entregadores para participarem da segunda etapa, uma entrevista semiestruturada individual.

Para as entrevistas serem realizadas no formato proposto, houve a apresentação, análise e aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica de Campinas. A pesquisadora informou a todos os participantes da pesquisa, por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), sobre origem, usos e objetivos da coleta. Os participantes consentiram com o uso dos dados e informações prestadas. Na segunda etapa, os entrevistados foram questionados sobre a autorização do registro em áudio e vídeo para a revisitação da pesquisadora durante a elaboração da dissertação, bem como sobre o uso das respostas na presente pesquisa, o que foi autorizado, desde que de forma anônima.

Por fim, a terceira e última parte da pesquisa concentra os esforços em delimitar a compreensão sobre o conceito e desenvolvimento na história da subordinação do trabalho, a fim de verificar, com os resultados obtidos na pesquisa empírica, como são percebidos pelos entregadores a subordinação dos aplicativos e se estes observam o uso e controle por meio de algoritmos. Neste ponto, buscar-se-á adentrar, pormenorizadamente, nos relatos dos participantes da pesquisa empírica, de modo que seja possível evidenciar as hipóteses do problema de pesquisa e extrair destas as conclusões.

No que diz respeito à relação da pesquisa apresentada com a área de concentração do Programa de Pós-graduação e com a linha de pesquisa em que está inserida, observa-se que existe estrita adequação, isso porque as investigações que atravessam as relações de trabalho dizem respeito não apenas a uma forma de vinculação entre partes para compra e venda de força de trabalho, mas se tratam de uma das faces da dignidade da pessoa humana.

O trabalho é parte da essencialidade do existir, é a força mais intrínseca do ser humano. Sendo assim, a exploração dessa força de maneira predatória, como tem ocorrido através do uso indiscriminado dos algoritmos, macula o desenvolvimento humano e por consequência o desenvolvimento social.

Quanto à vinculação com a linha de pesquisa, pode-se evidenciar que o presente estudo está estritamente relacionado com a promoção do Trabalho Decente segundo a Organização Internacional do Trabalho no Brasil (OIT). Esta organização elegeu como estratégia de cooperação jurídica internacional e interinstitucional o “enfoque

integrado”, que tem por objetivo disseminar as ideias da Organização acerca do Trabalho Decente e dos quatro objetivos estratégicos de sua promoção, sendo estes: proteção de direitos humanos fundamentais nas relações de trabalho, que em linhas gerais, se concatenam em promover a Declaração da OIT sobre Princípios e Direitos Fundamentais do Trabalho de 1998, empreender esforços contra o trabalho infantil e retomar as atividades internas de elaboração e promoção de normas da OIT.

O segundo objetivo consiste em promover novos postos de emprego de qualidade, neste sentido não importa apenas a criação de novos empregos, mas que sejam também de qualidade, o que significa dizer que serão dignos, remunerados, sem discriminação e com proteção para o ingresso.

O terceiro objetivo estratégico diz respeito a proteção social e seguridade social, que é visto como meio de acesso a serviços básicos à sobrevivência humana, pelas pessoas que estão temporariamente ou permanentemente impossibilitadas para o exercício do trabalho e, portanto, de prover a própria subsistência com dignidade.

O quarto e último objetivo consiste no diálogo social que promove o diálogo tripartite dos trabalhadores, entregadores e Estados, de maneira a proporcionar diálogo e tomadas de decisões consensuadas.

Este enfoque integrado é apresentado como uma parceria com as demais organizações internacionais multilaterais, sob o pressuposto de que todas as organizações internacionais deveriam colaborar para garantir o progresso econômico, social, não apenas sob o viés dos direitos humanos, mas também do aspecto político-econômico.

Desse modo, no que diz respeito aos objetivos estratégicos do Trabalho Decente, segundo a OIT, o trabalho plataformizado de entrega por aplicativo demonstra uma completa afronta à agenda de combate ao trabalho explorado de modo precário e da classificação do trabalho como mercadoria, isso porque a disputa evidente na relação empregada pelos aplicativos e os entregadores consiste justamente em classificá-la como uma relação de trabalho ou uma mercadoria apropriada pelos aplicativos a um preço. Ainda, verifica-se um distanciamento dos entregadores as garantias e direitos básicos em razão das manobras jurídicas e fáticas dos aplicativos em desconfigurar a relação clássica de compra e venda de trabalho justificando a existência de uma nova atividade incompatível com o trabalho, tudo sob o subterfúgio de que os trabalhadores estão isentos de subordinação.

1. TRABALHO E SUAS METAMORFOSES

Na introdução aponta-se a forma de contratação do trabalho através de aplicativos que intermediam as entregas de mercadorias. Parcela deste novo proletariado de serviços² originou da redução de empregos industriais, que eram predominantes durante a era taylorista e fordista e que foram se transformando na era informacional e digital - cujo crescimento tem sido observado à medida que o capital vem se transformando em uma economia financeira e mundial (ANTUNES, 2020, p.32).

Se é certo que o trabalho e sua morfologia são resultados do contexto socioeconômico (OLIVEIRA, 2003, p.136), não se é possível estudar aquele sem conciliar a análise deste. Destarte, para chegarmos ao estágio atual do trabalho e compreender quais nuances de novidades existem na forma de contratação por aplicativos e em quais pontos esta forma de exploração da mão de obra configura-se dentro da relação clássica capitalista de compra e venda de força de trabalho, se faz imperioso levar em conta o surgimento da apropriação do trabalho pelo capital, do gerenciamento, do salário, da subordinação e demais elementos indispensáveis para a figuração clássica de exploração do trabalho que se perpetuam até os dias atuais, com aparências que podem levar ao ledô engano de se tratarem de novas relações, que não a de trabalho.

Este capítulo visa à análise geral da história e morfologia do trabalho capitalista, destacando os pontos em que tangenciam e influenciam a percepção dos entregadores por aplicativo acerca do uso de algoritmos pelas plataformas e dos mecanismos de gerenciamento do trabalho. Insta pontuar que não se objetiva realizar uma revisão histórica completa, mas apenas perpassar aqueles pontos considerados relevantes para o presente estudo.

1.1. O trabalho assalariado e a exploração pelo capital

O trabalho como potência de transformação dos elementos naturais para alterar o estado das coisas e melhorar seu uso, a fim de satisfazer as necessidades mais básicas da existência humana, é o que diferencia o ser humano dos demais animais (MARX e ENGELS, 2010, p.14). Entretanto esta diferença não consiste apenas no

² Expressão cunhada pelo sociólogo Ricardo Antunes (2020, p. 28).

transformar, mas também na consciência que dirige o trabalho, o que significa dizer que o homem primeiro imprime, em sua consciência, o objetivo e a finalidade ao qual se destina a transformação e, posteriormente, projeta no elemento a ser transformado a consciência pré-concebida sobre a produção que pensou. Trata-se, portanto, de um trabalho proposital e intencional (BRAVERMAN, 2015, p.50).

Pensar a natureza do trabalho humano e o que o diferencia dos animais leva à compreensão de como a alienação pode desvincular o propósito do trabalho para o indivíduo que o detém, deixando de ter uma natureza de expressão da existência e da própria consciência para se tornar um fardo do qual o trabalhador busca sempre se isentar.

Desta feita, todo ser humano nasce com a potência de desenvolver a força de trabalho, seja ele intelectual ou física, material ou imaterial. A propriedade da força de trabalho é do indivíduo, visto que a porção da força necessária para imprimir no objeto o que o indivíduo tinha em mente é exclusiva de quem a detém, sendo impossível a sua transferência, senão através da própria realização do trabalho. Portanto, pode-se inferir que não é possível a transferência dessa força a outrem: essa característica dá à força de trabalho a inalienabilidade.

Consequentemente, apenas a venda do tempo de quem emprega a força de trabalho para o desenvolvimento de tarefas é de fato apropriável. Pautado neste princípio, surge a necessidade de fixar o trabalhador no local de trabalho, uma vez que o capitalista pretende obter, através da fixação, parte do tempo de vida do trabalhador para a execução do trabalho. Se diferente disso fosse, seria possível a venda do trabalho apartado do tempo de execução do trabalhador (Ibidem, p. 57).

Se o trabalho somente pode ser propriedade do indivíduo que o detém, ao passo que toda mercadoria passa por algum tipo de transformação pelo trabalho, a fixação do trabalhador em atividades produtivas por determinado tempo é substancial para a economia capitalista, visto que o capital não produz mais capital, sendo o excedente do trabalho a peça-chave para que a economia se desenvolva de forma a acumular bens e serviços (ANTUNES, 2020, p.35). Todavia, para chegarmos a tal conclusão, se faz essencial compreender os movimentos e as transformações básicas em que o

trabalho sofreu ao longo dos séculos, recorrendo-se ao contexto social e econômico que promoveram a reestruturação produtiva³.

Uma vez que o trabalho é a energia vital pertencente ao trabalhador, a venda e apropriação desta para terceiros apenas se justificaria dentro de um sistema em que as condições operadas pelo modelo econômico não proporcionem outra forma de sobrevivência do trabalhador, que não através da venda do trabalho e seu excedente para a satisfação de suas necessidades básicas e vitais (BRAVERMAN, 2015, p. 59). Por outro lado, para o desenvolvimento do modelo capitalista, o intermediador, entre o dinheiro e a mercadoria, na troca mercantil, apenas poderia obter lucro por meio da produção pelo trabalho excedente (MARX, 2002, p.372).

Dessa forma, para compatibilizar as duas demandas - de um lado, o trabalhador que vende sua força de trabalho para garantir sua sobrevivência; e de outro, o empregador, dono dos meios de produção - e garantir a obtenção do lucro, é que desponta o trabalho livre e assalariado.

Neste contexto, destaca-se a sociedade, denominada por Robert Castel (1997), como sociedade salarial, em que o salário tem como função prender a disponibilidade das competências ou tempo à disposição para exercício do trabalho no desempenho das atividades por um longo prazo. Falar em sociedade salarial é pensar no salário como única forma de obtenção da sobrevivência do trabalhador, ao passo que o desligamento deste trabalhador do emprego configura uma ameaça a proteção social, que, nas palavras de Castel, representa uma desfiliação (CASTEL, 1998, p. 26).

Desta maneira, para o trabalhador, a força de trabalho significa a forma de obtenção da própria subsistência e para além disso de filiação, de participação e validação social, enquanto que, para o capitalista, ou tomador da mão de obra, converteu-se em mercadoria, cujo preço deveria ser barateado para aumento do lucro (BRAVERMAN, 2015, p 79). Dentro desse conflito de interesses em que, de um lado, encontra-se o capital e, de outro, o trabalho, surgiu, a partir da Segunda Revolução Industrial, o modelo gerencial cujo objetivo consistia em organizar o trabalho para

³ Não se pretende com essa digressão esgotar os modelos de trabalho desenvolvidos através da economia capitalista, mas atravessar aqueles que influenciam, sob o olhar desta pesquisadora, diretamente o estágio atual do trabalho através de plataformas digitais, destacando, dentro desta evolução histórica e econômica, os pontos que tocam o objetivo da presente pesquisa. Para uma digressão completa relativa aos movimentos havidos no século XX sugerimos a leitura de David Harvey (2004) e Braverman (2015).

obtenção de maior lucro e, ao mesmo tempo, desvincular aquele que o exerce, alienando o trabalhador da produção advinda do trabalho por ele realizado (Ibidem, p 62)⁴.

O gerenciamento do trabalho passou a ser a forma de organização das oficinas e da produção, como maneira de determinar a execução do ofício. As primeiras fases do capitalismo foram marcadas pelo esforço do capitalista em desvincular o resultado do trabalho do próprio trabalhador. Isso porque, até então, eram os trabalhadores que possuíam os conhecimentos tradicionais dos ofícios o que dava a eles poderes sobre a produção.

Destarte, para tornar o trabalho uma mercadoria, desvincilhada do trabalhador, foi necessário que o trabalho não fosse percebido como parte do seu detentor, mas sim, como algo apropriável e, conseqüentemente, mercantilizado, o que abriria espaço para a substituição do trabalhador sem qualquer consequência direta no lucro do empregador. A mercantilização do trabalho coloca a força de trabalho dentro da esfera do livre-mercado que passa a determinar preço atribuído a ele (Idem).

O capitalismo trouxe como novidade, e característica marcante, a divisão do trabalho, passando a transformação do produto natural em uma mercadoria manufaturada por várias etapas, sendo cada etapa atribuída a um trabalhador específico. A divisão em tarefas torna o trabalhador inapto para a produção integral do produto final, alienando-o ao próprio trabalho produzido. Nesta esteira, o capitalista, que apenas tinha em mãos o capital, passa a ser o controlador da produção, agregando poder de barganha sobre o trabalho e o valor do salário (Ibidem, p. 77).

É a partir deste cenário que, por volta de 1914, diante da necessidade de controlar o custo de produção, Frederick Taylor, por meio do Gerenciamento Científico, passou a impor ao trabalhador, de maneira rigorosa, a forma e o tempo da execução de uma única tarefa (HARVEY, 2008, p. 121). Este gerenciamento consistia

⁴ “[...] O trabalho estranhado é uma forma histórica do trabalho humano social. Existem múltiplas significações da categoria de trabalho: trabalho como categoria ontológica do ser social; trabalho estranhado como trabalho histórico das sociedades da propriedade privada/divisão hierárquica do trabalho; trabalho capitalista como trabalho estranhado que aparece como trabalho abstrato, distinguindo-se deste modo, no plano da dinâmica de acumulação de capital, trabalho produtivo-trabalho improdutivo; neste contexto analítico da produção do capital distingue-se também, além do trabalho abstrato, o trabalho concreto.[...]” (ALVES, 2009, p. 80).

na organização no setor industrial das tarefas de trabalho em padrões de tempo e estudo do movimento. Além disso, separou a produção física da produção intelectual, passando a produção física a ser operada de forma vigiada e controlada por um cérebro distante, o que ultra segmentou o trabalho.

Nas palavras de Braverman (2015, p. 113), a segmentação do trabalho em micro tarefas, como sugerida pelo Gerenciamento Científico, torna o trabalho menos humano, uma vez que impossibilita a impressão no consciente do trabalhador sobre a atividade a ser desempenhada, passando a ser apenas a realização de uma ordem específica e direcionada, como a de apertar uma porca ou parafuso, por exemplo. Nesse sentido o Gerenciamento Científico tem o aspecto de alienar o trabalhador ao ponto de tornar o trabalho esvaziado de sentido.

Da mesma forma, Henry Ford, no início do século XX, aplicou em sua montadora de carros o que depois viria ser denominado como modelo taylorista-fordista. Tal modelo consistiu em um modo de produção em série, com o auxílio de esteiras de produção em que o trabalhador realizava uma atividade simples e rápida com velocidade e ritmo. Desta maneira, Ford conseguiu ampliar a produtividade, tornando-se ao final uma produção em massa, sendo o tempo determinado e alterado pelo gerente que tinha a tarefa de impor e supervisionar os grupos de trabalhos.

Entretanto, o produzir massificado exigia um amplo mercado para absorção destes produtos, o que representou não apenas uma nova forma de produzir, mas também, uma nova forma de pensar o consumo e, conseqüentemente, a própria economia. Ford inovou ao ver no sistema de produção e consumo o trabalhador como potencial consumidor e defendia que este tinha que ter tempo de lazer e renda para se tornar consumidor dos produtos produzidos em massa (HARVEY, 2008, pp. 121-122).

O modelo fordista se consolidou atendendo a demandas e compromissos sociais e políticos importantes para a manutenção econômica e sustentação da estratégia lançada por Ford, que, por meio da acumulação, produção e consumo em massa, garantiu a estabilização temporária do sistema. No entanto, na década de 1960, os lucros advindos dessa organização deixaram de crescer, devido à combatividade dos assalariados, à alta inflação decorrentes das crises do petróleo e à alta taxa de desemprego (DARDOT e LAVAL, 2017, p.196).

O sistema econômico capitalista é, em sua natureza, dinâmico, necessitando da circulação da mercadoria, da mão de obra trabalhadora, da acumulação e das alterações organizacionais e tecnológicas para a preservação da dinâmica das classes e operacionalização do ciclo como um todo. Ocorre que, muito embora esse sistema se mostre, ao olhar distante, completo e auto administrável, a mão invisível do mercado não foi suficiente para manter o crescimento estável do capitalismo, que tem como característica essencial o aumento dos lucros para acumulação do capital. É neste ponto que surge a atuação do Estado como atenuador das falhas do mercado e para equilibrar as disparidades do sistema, mantendo-o em perfeito funcionamento (HARVEY, 2008, p. 118).

As mudanças atravessadas pelo liberalismo e pelas crises acrescentadas em razão do empobrecimento do proletariado, das mudanças políticas e econômicas de Bismarck e, principalmente, pelas crises que vieram após a Primeira Guerra Mundial, retiraram dos dogmas liberais força ao passo que o Estado passou a ser cotado como a única instituição capaz de socorrer o sistema liberal capitalista, dando espaço para se estabelecer o Novo Liberalismo (DARDOT e LAVAL, 2017, p. 55).

O capitalismo neoliberal, decorrente do novo liberalismo⁵, é marcado pela intervenção do Estado como agente que reestabelece as condições para que o mercado se autorregule. Desse modo, os neoliberais não defendiam a quebra com o sistema em vigência, mas sim, a manutenção do uso do Estado como agente que possibilitaria a concorrência e o livre mercado, uma espécie de balizador das condições prévias.

⁵ Como explica DARDOT E LAVAL (2017, p.65 e 67) o novo liberalismo e o neoliberalismo não são sinônimos, este decorre daquele na justiça dos contratos entre indivíduos supostos iguais. Em outras palavras, a realização dos ideais do liberalismo exige que se saiba utilizar meios aparentemente alheios ou opostos aos princípios liberais para defender sua implementação: leis de proteção do trabalho, impostos progressivos sobre a renda, auxílios sociais obrigatórios, despesas orçamentárias ativas, nacionalizações. Mas, se esse reformismo aceita restringir os interesses individuais para proteger o interesse coletivo, ele o faz apenas para garantir as condições reais de realização dos fins individuais. O “neoliberalismo” vem mais tarde. Em certos aspectos, aparece como uma decantação do “novo liberalismo” e, em outros, como uma alternativa aos tipos de intervenção econômica e reformismo social pregados pelo “novo liberalismo”. Ele compartilhará amplamente a primeira proposição com este último. Mas, ainda que admitam a necessidade de uma intervenção do Estado e rejeitem a pura passividade governamental, os neoliberais opõem-se a qualquer ação que entrave o jogo da concorrência entre interesses privados. A intervenção do Estado tem até um sentido contrário: trata-se não de limitar o mercado por uma ação de correção ou compensação do Estado, mas de desenvolver e purificar o mercado concorrencial por um enquadramento jurídico cuidadosamente ajustado.

As décadas de 1970 e 1980 representaram, para a Europa e para os Estados Unidos, uma grande virada pautada na estratégia neoliberal, com o objetivo de estabelecer novas condições políticas e sociais para o desmantelamento do Estado social, a privatização das empresas pública, entre outros objetivos, tendo em vista a existência de queixas sobre o excesso de democracia e o aumento das reivindicações igualitárias dos marginalizados (DARDOT e LAVAL, 2017, p.192).

Foi neste contexto que se assistiu a crise fordista, em especial porque este modelo pressupõe uma espécie de reciprocidade entre salário e lucro, na qual, pela lógica elaborada por Ford, o salário apropriado somente representava mais lucros já que o trabalhador se tornava também consumidor, escoando-se a produção massificada, o que levaria ao esgotamento do mercado interno (Ibidem, p. 195).

Ainda sobre o gerenciamento da produção, ganha destaque o modelo de produção que vinha sendo desenvolvido no Japão, mais especificamente aplicado nas indústrias de veículos Toyota, em que os trabalhadores eram multifuncionais, exercendo diversas tarefas em conjunto com as novas tecnologias empregadas. O Toyotismo foi idealizado para maximizar os lucros dos produtos industrializados, em um mercado cujo consumo era limitado (PORTO, 2021, p. 3).

Ao contrário do fordismo, o Toyotismo tem como característica central a demanda como determinante para a produção de mercadorias, utilizando-se para isso baixos estoques - o que barateava a produção dos produtos e evitava o investimento de capital para a aquisição do estoque - adquirindo matéria prima e demandando mão de obra apenas e somente na produção sob demanda limitada as vendas já realizadas (ANTUNES, 2008, p.26). Por meio deste modelo do *just-in-time*⁶, ou “estoque zero”, em que os bens apenas passariam a ser produzidos após serem vendidos, a flexibilidade ganha espaço e a contratação de trabalhadores temporários também.

O perfil dos trabalhadores para o modelo Toyotista era de empregados motivados e com proatividade, envolvidos com a empresa, com facilidade para o

⁶ Sayer (1986), ao tratar sobre o modo de produção toyotista, explica que, ao invés de se produzirem grandes volumes, antecipando-se à demanda, a essência do *just in time* consiste na realização do trabalho na quantidade e no tempo estritamente necessários para a produção após a venda. Ainda Curry (1993) diz que a produção se operava em postos, sendo que, ao término da linha, a outra linha iniciava a produção utilizando-se para esse movimento etiquetas chamadas "*kan ban*", passadas ao trabalhador linha acima, quando da finalização da linha abaixo.

trabalho em grupo, com auto-organização, criatividade, entre outras características que, posteriormente, a ideologia neoliberal iria se apropriar para envolver o trabalhador na atividade a tal ponto que se considerasse parte da empresa (PORTO, 2017, p.6).

O modelo toyotista oportunizou, dessa maneira, a acumulação flexível, ao passo que ampliou a possibilidade do trabalho flexibilizado, demandado apenas e somente a produção na medida do consumo. Sendo assim, a acumulação flexível passou a ser vista como resposta para a manutenção do *status quo* e escoamento da grande produção acumulada gerada pelo sistema fordista que não vinha sendo absorvida pelo mercado. A flexibilidade não diz respeito apenas a acumulação do capital, mas aos mercados de trabalho, a organização deste e à forma de produzir e de consumir (HARVEY, 2008, p.178).

No âmbito da flexibilização do trabalho, a escola de pensamento central responsável pela sustentação ideológica foi neoliberalismo, que combina, de um lado, a economia livre e, de outro, um Estado forte, que passa a ter como função manter a ordem através da manutenção das normas jurídicas, monetárias e comportamentais (DARDOT e LAVAL, 2017, p.192).

A lógica neoliberal, somada à expansão da globalização pela informatização e pela abertura das economias nos Estados, facilitou a permeabilização das empresas, que antes atuavam apenas em âmbito nacional e que passaram a se localizar em diversas nações, as denominadas multinacionais. Estas buscavam, através de implementação de produção em diversas nações, melhores condições de produção, baixo valor de mão de obra e incentivos fiscais.

Todo este contexto impulsionou o mercado pautado na financeirização do capital dado que o capital advindo de aplicações financeiras, através do fetiche econômico, distanciava os resultados das aplicações da produção, que estavam, também, distantes geograficamente. Assim, passou a ser vista, exteriormente, como uma relação de finanças, comunicando uma nova configuração do capitalismo, denominado por Chesnais (1996, p.4) como “regime de acumulação com dominação financeira”.

Sob esse aspecto, da perspectiva do explorado, não havia qualquer vinculação da exploração do trabalho produtivo ao movimento financeiro. Esta acumulação, como

uma espécie de mágica, aparece como sendo um resultado da própria rentabilidade do capital, despojado de qualquer produção.

O conceito de acumulação, percebido por Marx, foi apropriado pela financeirização, criando-se produtos baseados em papéis cujo valor consistia na confiança e na especulação acerca destes. Foi neste momento que as soluções financeiras monetárias se desvincularam da produção real (HARVEY, 2008, p.181).

Segundo Dobb (1983, p.128), em interpretação sobre a acepção de “acumulação primitiva” da teoria marxiana, o acumular está plenamente associado ao movimento especulativo, mas isso só é possível em razão destes títulos se encontrarem concentrados.

Entretanto, há ainda um segundo cenário de acumulação, que consiste na compra de produtos, pelo capitalista burguês da propriedade, por um preço muito baixo e, mais tarde, com o restabelecimento do mercado, a revenda desta mesma propriedade, por valor superior ao comprado. Essa troca, em tempos distintos, pode ocasionar o aumento da riqueza. Entre a compra e a venda, para que o valor da propriedade sofra determinada alteração, deve haver a atuação de uma circunstância de necessidade urgente que leve o comprador a pagar para além do valor inicialmente adquirido pelo atual proprietário (Ibidem, p.129).

Nesta conjectura econômica e social, a tecnologia informacional e digital ganhou proeminência, ao passo que possibilitou a expansão do gerenciamento flexível, limitado à redução de mão de obra e à criação de novos produtos para o consumo (CASTEL, 2005, p.55).

A chamada Quarta Revolução Industrial⁷ inovou a forma de produzir, ainda dentro do sistema flexível, permitindo a compatibilização entre o físico e o virtual. Nesse sentido, Schwab (2016, p. 21) defende que as mudanças operadas pela Quarta Revolução Industrial são estruturais e significativas, representando uma ruptura com o sistema produtivo e com a forma de viver. A economia sob demanda flexibilizada,

⁷ Termo cunhado pelo Presidente Executivo do Fórum Econômico Mundial Klaus Schwab que foi sintetizado na obra “A Quarta Revolução Industrial”, publicada em primeira edição no ano de 2016. (SCHWAB, 2016). Na Alemanha, se discute a existência de uma Indústria 4.0, termo cunhado por Hannover, (KAGERMANN et al, 2013), Neste estudo, trata-se indústria 4.0 e Quarta Revolução Industrial como a implementação das indústrias inteligentes, muito embora reconheça-se as divergências conceituais dos termos (SCHWAB, 2016, p.16).

associada a novas tecnologias informacionais para a contratação do trabalho separadas por atribuições e projetos pontuais, usando para isso o sistema de “nuvem”, operado por meio dos algoritmos, é um grande marcador dessa ruptura na forma de relacionar a produção e o consumo na nova estrutura desempenhada pela economia capitalista em desenvolvimento (SCHWAB, 2016, p.56).

1.2. Novos modos de produzir com antigas formas de explorar: TICs como ferramentas de produção e de consumo

A contextualização apresentada anteriormente indica que as mudanças sofridas pelo trabalho, embora tenham recebido diversas roupagens do ponto de vista da organização e gerenciamento, mantiveram na essência a relação de compra e venda do trabalho, a obtenção de lucro através do trabalho excedente, o salário como meio de subsistência do trabalhador e o gerenciamento deste trabalho como necessário para a obtenção do lucro.

Não seria diferente com a chamada Quarta Revolução Industrial, caracterizada pela nova revolução tecnológica, que se utiliza das Tecnologias Informacionais e de Comunicação (TICs) e do grande número de dados para integrar o uso dessas aos domínios físicos, digitais e biológico de forma global e flexível (Ibidem, p.19).

O ato de transformar a matéria-prima em mercadorias consiste basicamente em tomar a matéria-prima e, com o emprego da técnica desempenhada pelo trabalhador, modificar a forma e o uso a que se destina tal bem. Inicialmente, este bem transformado atende a necessidade pessoal do indivíduo que o produz e, posteriormente, com o excesso, que não mais atende a nenhuma necessidade pessoal, passa a ser interessante para a troca. Contudo, a troca somente se concretiza se outro indivíduo tiver a necessidade da mercadoria que sobejou para o indivíduo transformador e nesse sentido, sob a necessidade do bem e sua troca é que surge a característica de mercadoria (MARX, 2013 p.129).

Este conjunto de técnicas, quando ligadas a uma determinada sociedade, em um período histórico de seu desenvolvimento, associadas à produção e às forças produtivas, representa uma tecnologia, que vai ser adotada como critério para se medir o grau de desenvolvimento econômico de uma sociedade (VIEIRA PINTO, 2005, p.220). Por esse aspecto, a tecnologia somente preenche sua completa

utilidade quando empregada, dentro do sistema de compra e venda de mercadorias, para a produção destas, avançando à medida que o sistema demanda sua necessidade de progressão e invenção tecnológica para suprir demandas específicas do capital (Ibidem, p.301).

Se definirmos tecnologia por esse conceito⁸, logo concluímos que a Quarta Revolução Industrial não é marcada apenas pelos avanços tecnológicos, visto que estes ocorrem desde os primórdios da existência humana. Segundo Klaus Schwab (2016, p.119), a grande mudança sucedida pela Quarta Revolução Industrial advém da ampla conectividade digital que, por meio de tecnologias de software, tem mudado não só a maneira de produzir, mas também, da maneira em que a sociedade se relaciona entre si e com as máquinas.

Durante a Terceira Revolução Industrial viram-se surgir plataformas digitais e, agora, durante a Quarta Revolução Industrial, assistimos ao aparecimento das plataformas globais conectadas com o mundo físico (Ibidem, p. 66). Tendo isso em vista, estamos diante de novos imperativos capitalistas denominados por Löffler e Tschiesner (2013) de “mudanças paradigmas”, que se valem da ascensão tecnológica, da automação, da economia compartilhada bem como do uso de um novo tipo de matéria-prima, os dados⁹.

Com o surgimento deste novo recurso também aparece um novo modelo de negócio baseado no uso dos dados, denominado plataforma: um sistema que possibilita, por meio da infraestrutura disponibilizada, a mediação da interação de dois ou mais indivíduos, objetos¹⁰ ou grupos (SRNICEK, 2017, p.31). A grande vantagem desse sistema, de acordo com o que defende Nick Srnicek, é que “a plataforma se posiciona entre os usuários como um terreno sobre o qual as atividades ocorrem o que lhe dá (à plataforma) acesso privilegiado aos registros”¹¹ e, portanto, aos dados.

⁸ Existem outros conceitos ligados à tecnologia, podendo ser relacionada a (i) fenômenos digitais, (ii) conhecimento da técnica, (iii) o estudo do desenvolvimento dos aparatos tecnológicos, entre outros. Ver: PINTO, 2005, p. 219.

⁹ Segundo Srnicek (2017, p.29), dados são recursos imateriais cujo conteúdo são informações de algo que aconteceu e que de alguma maneira pode ser registrado.

¹⁰ Por objetos entendemos também as máquinas, sistemas robotizados, que são indispensáveis quando analisada a internet das coisas. Sobre este tema, ver BRATTON, 2015, p. 251–289.

¹¹ Tradução livre de: “[...]a platform positions itself (1) between users, and (2) as the ground upon which their activities occur, which thus gives it privileged access to record them” (Srnicek, 2017, p. 32).

Se é verdade que os dados são a nova matéria-prima do sistema plataformizado, aqueles que os detêm passam a ser os novos proprietários de matéria-prima e dos meios de produção, podendo manipulá-los, vendê-los, negociá-los e fazer dos dados um meio de apropriação e acumulação. Nesse cenário, as plataformas tornaram-se grandes organizadoras de negócios e passaram a construir ecossistemas de bens e serviços com diferentes formas de controle e competição, mas sempre visando o lucro (Ibidem, p.72).

Por outro lado, Srnicek (2017, p.69) aponta que a expansão das plataformas demanda a existência de mais dados, à medida que o modelo econômico das plataformas somente funciona se mais usuários estiverem integrados a elas. Para isso, as plataformas colhem e registram dados a fim de se utilizar destes para estimular determinado comportamento, seja de consumo, de pertencimento a uma comunidade, dependência de um serviço, entre outros, tudo para vincular os usuários e coletarem mais dados para oferecer melhores experiências e assim por diante, criando-se um ciclo de exploração dos dados.

A esse respeito, Shoshana Zuboff (2021) cunha o termo “Capitalismo de Vigilância”, que consiste no uso das experiências humanas transformando-as em dados apropriáveis que podem ser utilizados para aprimoramento de produtos e serviços ou como matéria prima para nutrir a base de dados das máquinas que operam com inteligência artificial e que criam previsões comportamentais antecipando comportamentos futuros, utilizado para persuadir indivíduos ou grupos a comportamentos mais lucrativos. Conforme o autor(p. 26), são “[...] ‘ganchos’ que seduzem usuários para suas operações extrativas nas quais nossas experiências pessoais são sucateadas e empacotadas como meios para fins de outro”.

Acerca dessa nova economia, Castells (2002, p.191-192) aponta quatro camadas relacionada à Internet, sendo a primeira as empresas que fornecem infraestrutura, ou seja, as empresas de telecomunicações; a segunda as empresas que desenvolvem aplicativos para a realização de transações na internet; a terceira empresas que desenvolvem a publicidade; e, por fim, a quarta composta pelas empresas que realizam as transações econômicas por meio da internet.

Segundo a classificação de Castells, a economia baseada em plataformas de entrega está alocada na quarta camada, ou seja, congrega plataformas que utilizam

do sistema e da integração de pessoas e coisas com objetivos econômicos e é acerca destas plataformas que se passa a tratar a seguir.

1.3. Economia colaborativa, Economia de Plataforma e Economia de multidão

Para o presente estudo, a pesquisadora realizou a revisão bibliográfica sintetizada abaixo, a fim de delimitar e determinar sob quais sentidos tratam expressões e conceitos utilizados na pesquisa. Tal esforço se justifica diante da ausência de convergência entre os estudiosos, na tentativa de cunhar um único termo que referencie o fenômeno da economia que utiliza das novas tecnologias para intermediações econômicas¹².

As plataformas digitais, possibilitadas pelo desenvolvimento tecnológico digital abordado no tópico anterior, disponibilizam um ambiente virtual fértil para a interação de indivíduos, simultaneamente. Embora o compartilhamento seja uma prática social antiga, atualmente as experiências de compartilhamento estão assumindo um modelo diferente, através das tecnologias Web 2.0 (BELK, 2014).

As primeiras experiências de compartilhamento em rede surgiram com a Linux, que consiste em um sistema operacional com código aberto, para que os indivíduos compartilhem entre si funções e melhorias do sistema. Outro modelo de compartilhamento, que teve início em 2001, é o Wikipedia, uma enciclopédia virtual com acesso livre e de participação por meio de cooperação dos usuários para a produção do conteúdo, que é moderado pelos administradores da página (CANDÓN-MENA et al., 2018, p.16).

O termo “economia colaborativa” advém da expressão “*sharing economy*”, entretanto, não há um consenso sobre o conceito de tal enunciação. Por esse motivo, estudiosos e pesquisadores sobre o tema propõem definições próprias, tornando a lista de conceitos extensa¹³.

¹² A título ilustrativo dessa polissemia, Branquinho (2016), ao estudar a expressão “*Crowdsourcing*”, em 2015, encontrou 35 expressões nas línguas portuguesa, inglesa, francesa e alemã. Tal resultado demonstra a existência de inúmeros termos para referenciar e conceituar o mesmo fenômeno econômico.

¹³ Stokes et al. (2014); Cañigueral, (2016); Muñoz y Cohen (2017); Thepeoplewhoshare, 2016, citado por Díaz Foncea, Marcuello, & Monreal(2016); Botsman e Rogers (2011); Gansky (2011), entre outros.

Para Acquiera, Daudigeos e Pinske (2017, p. 2), “*sharing economy*” ou economia compartilhada é um conceito guarda-chuva e amplo, que pode ser utilizado para explicar diversos fenômenos. Nesse sentido, ressalta-se que por se tratar de um modelo econômico, tem reflexos em todas as áreas da sociedade, podendo ser analisado sob diferentes aspectos, o que justifica conceitos diversos sobre o mesmo termo.

Ainda, em uma revisão da literatura sobre a economia compartilhada, Acquiera, Daudigeos e Pinske (Idem), chegaram a três núcleos fundamentais desse modelo econômico: economia de acesso, economia baseada na comunidade e economia de plataforma (Ibidem, p. 3). Para cada um destes três núcleos, os autores apontam a abrangência, estrutura e funcionamento, bem como quais definições se amoldam a este núcleo. Sinteticamente, a economia de acesso consiste em um conjunto de recursos ou habilidades subutilizados, que são compartilhados pelos usuários com a finalidade de otimizar e promover o acesso a esses ativos, sem que para isso ocorra a transferência da propriedade dos recursos. Um exemplo desta economia são os carros e casas compartilhadas (p. 4) .

Já a economia baseada na comunidade consiste na interação entre indivíduos sem qualquer tipo de vínculo contratual, hierárquico ou monetário. O objetivo está em contribuir para um projeto comunitário, baseado em interações e interesses comuns (Ibidem, p 6). Por fim, Economia de Plataforma consiste na “intermediação por plataformas digitais de trocas descentralizadas entre pares”¹⁴ ((p 4), tal como se observa ocorrer com o objeto desta pesquisa.

Sob este aspecto, não trataremos a Economia Compartilhada como sinônimo da Economia de Plataforma, mas sendo esta um dos três núcleos daquela. Ademais, por Economia de Plataforma referenciam-se apenas as plataformas de transação que possuem bases no mercado, com valor econômico, excluindo-se as transações despojadas de qualquer valor agregado. Ao utilizar a expressão Economia de Plataforma, reconhecemos que estamos diante tanto da economia em que o compartilhamento é dotado de natureza econômica, bem como aqueles que não

¹⁴ Tradução livre de: “Intermediation of decentralized exchanges among peers through digital platforms” (ACQUIERA, DAUDIGEOSB e PINSEC, 2017, p. 4).

possuem vocação para ocasionarem trocas cujo valor é apreciável ou apropriável pelo mercado.

Todavia, considerando que se pretende examinar, com o presente estudo, as relações de trabalho que estão estruturadas dentro das relações econômicas, ao tratar de Economia de Plataforma descartamos as que não se estruturam dentro da lógica econômica do capital, ou seja, que não possuem valor apropriável pelo mercado (SUNDARARAJAN, 2016 p.38).

Lisa Gansky (2010), uma das primeiras pesquisadoras que se dedicaram a analisar o fenômeno da nova dinâmica produtiva baseada na colaboração e descrevê-lo, denomina-o como “Mesh”, designativo de empresas da economia colaborativa. Para a autora, tais empresas refletem o novo relacionamento da produção e consumo de bens e serviços e reúnem três características: (i) a capacidade de conexão de indivíduos por meio do (ii) uso de dispositivos móveis para (iii) acessar bens e serviços físicos. O que se observa é que o fenômeno descrito por Gansky, é o início do que, mais tarde, viria a ser denominado como economia de plataforma.

Para De Stefano (2017, p. 3), a economia de plataforma, economia colaborativa ou *gig economy*, possui como característica a contratação do trabalho por meio das tecnologias da informação e comunicação (TIC), podendo estas serem realizados digitalmente (*Crowdwok*) ou presencialmente (*on-demand*).

Há ainda definições mais otimistas, como a de Muñoz y Cohen (2017, p.21), segundo a qual, a economia colaborativa conota um sistema econômico e social fundamentado na intermediação e que facilita a interconexão entre bem, serviços, indivíduos e organizações, aumentando, assim, a eficiência da operação.

Para Scholz (2016), a economia compartilhada, economia gig ou, ainda, economia de pares, se trata de uma economia de serviços sob demanda, que monetiza os serviços privados. O autor oferece uma reflexão indispensável para o presente estudo, que consiste em olharmos para economia compartilhada não como um fenômeno isolado, que se perfaz apenas no mundo virtual, mas sim analisá-la como um todo, especialmente das consequências reais advindas da exploração do trabalho pelas redes.

Antunes (2020), realizando a digressão conceitual de “*Crowdork*”, “*work on-demand*” e “*digital labour*”, conclui que, nos esforços conceituais de teóricos de

estudiosos sobre o tema, é possível traçar algumas características comuns nas expressões acima, sendo elas:

- 1) Contratos on-line entre produtores e consumidores, trabalhadores e empresas, 2) uso de aplicativos ou plataformas para acesso em computador ou instrumentos móveis de comunicação, 3) uso abrangente de dados digitais para a organização e gestão dessas atividades; 4) relações estabelecidas por “demandas” (ou seja, que resultam de arranjos a cada produto, desprovidos de segurança jurídica capaz de garantir sua continuidade) (ANTUNES, 2020, p. 62).

Paralelamente ao estudo da economia de compartilhamento e a economia de plataforma, Jeff Howe (2006, p.1) analisa e relata o surgimento do iStockphoto, que se trata de uma provedora internacional de imagens, ilustrações, vídeos e áudios, e cunha o termo *Crowdsourcing*, um neologismo com as palavras da língua inglesa *crowd*, que significa multidão ou massa, e *outsourcing*, que, na tradução para o Português, remete a terceirização. Tal concepção foi difundida no Brasil como “Trabalho em Multidão”. Segundo Howe, a expressão significa terceirizar um trabalho a um grupo de pessoas indefinido, através de uma chamada geral e inespecífica com o uso da internet.

A difusão da cultura do compartilhamento e do consumo através de colaboração dos agentes permitiu a criação de modelos de negócios lastreados na obtenção de diversos trabalhos por meio de plataformas e compartilhamento de serviços, tudo pautado nas milhares de interações simultâneas de indivíduos, ocasionando uma espécie de Trabalho em Multidão operado por meio de plataformas digitais.

Na origem, a economia colaborativa não é sinônimo de trabalho em multidão, tampouco de economia de plataforma. Todavia, daquela se possibilitaram estas, que se transpõem em conectar demanda e a oferta de trabalho distribuído de acordo com a disponibilidade dos agentes que se integram por meio destas plataformas, as quais, por sua vez, operam com o uso de computação em nuvem “*crowd labor*” (EGGERS E HAMIL, 2012).

Nestes termos, entende-se que, para fins deste estudo, se faz relevante a abordagem do “trabalho sob demanda por meio dos aplicativos”, termo cunhado por

Valério de Stefano (2016, p. 471)¹⁵ como a forma de sintetizar a execução de trabalhos tradicionais que passaram a ser desempenhados em multidão, flexibilizados e terceirizados, utilizando-se dos aplicativos conectados à rede de internet e desenvolvido dentro da economia de plataforma para e intermediação das contratações. Dito em outras palavras, trata-se de uma terceirização sofisticada, que se vale dos algoritmos e das plataformas como estratégia de contratação, e do Trabalho em Multidão como característica.

1.4. O modelo gerencial das plataformas de compra e entrega que operam no Brasil

As empresas que gerenciam os aplicativos de compra e entrega possuem um padrão de processos com a seguinte estrutura: a empresa fornece, por meio de aplicativos de smartphones ou computadores, o acesso a três diferentes agentes que se integram com a plataforma, sendo eles: (i) as empresas de fornecimento do produto; (ii) os consumidores e (iii) os entregadores.

O software de propriedade e controle da empresa que administra o aplicativo funciona ligado a uma rede de telecomunicação com acesso à internet. A relação de contratação é realizada nesta plataforma, que, de forma resumida, capta os clientes que desejam comprar produtos de um dos seus restaurantes, mercados e afins, denominados “fornecedores”. Todos os fornecedores são previamente cadastrados na plataforma e, com o uso de algoritmos, realiza-se a contratação de entregadores, utilizando critérios específicos, os quais se pretende investigar com este estudo.

Após, há a distribuição da entrega a um dos entregadores, que deve aceitar ou recusar o trabalho. Em caso de aceite, dirige-se ao restaurante ou outro ponto de

¹⁵ “O ‘trabalho sob demanda via aplicativos’, ao contrário, é uma forma de trabalho em que a execução de atividades tradicionais de trabalho, como transporte, limpeza e recados, e também trabalhos administrativos, é canalizada por meio de aplicativos gerenciados por empresas que também intervêm no estabelecimento de padrões mínimos de qualidade de serviço e na seleção e gestão da força de trabalho”(tradução nossa). Tradução livre de: “*In “work on-demand via apps”, jobs related to traditional working activities such as transport, cleaning and running errands, but also forms of clerical work, are offered and assigned through mobile apps. The businesses running these apps normally intervene in setting minimum quality standards of service and in the selection and management of the workforce*”. (DE STEFANO, 2016, p. 3)

coleta junto ao vendedor, retira o pacote e o leva até o destino, ou seja, ao consumidor, que, por sua vez, avaliará o serviço prestado pelo entregador.

Devido a uma grande malha de integrações instantâneas demandadas dos aplicativos, as empresas proprietárias destes fazem o uso de algoritmos e da inteligência artificial para o gerenciamento e a organização do trabalho em todos os processos. Este uso também se aplica na distribuição, contratação, precificação, entre outros elementos relacionados ao entregador, tais como o georreferenciamento e o sistema de pontuação atribuído pelo consumidor e pelo restaurante fornecedor e tempo disponível na plataforma (GURIAU, 2019, p.131).

Aloisi e De Stefano (2020, p. 11) descrevem que, além das tecnologias atuarem como supervisoras em tempo real, também funcionam como gestoras do trabalho, uma vez que o algoritmo produz um conjunto de instruções formais e abstratas, que funcionam como opiniões que assumem aspectos matemáticos (O'NEIL, 2016) passíveis de leitura por computadores. Através dessas pré-configurações, o sistema computacional irá analisar, no caso fático, se as instruções formais e abstratas se materializam na prática, e, desta análise poderá haver duas respostas, a confirmação ou a negação da subsunção da opinião pré-estabelecida ao caso analisado. Em se confirmando tais opiniões/preferências pré-dispostas e desenhadas no sistema, o computador responde de acordo com a solução desenhada para o caso, e se não confirmada responderá de outra maneira também já estabelecida (DANAHER, 2016, p.3-5). Sendo assim, a resposta e a análise estão vinculadas a subsunção das opiniões pré-estabelecidas e todas elas já determinadas no sistema.

Esse sistema, quando empregado para o gerenciamento do trabalho, denominado por Aloisi e De Stefano (2020, p.83) como gestão por algoritmos, dá a plataforma poderes ilimitados, e é através de um sistema onipotente e onisciente que ocorre o controle do trabalhador. Por um lado, se aumenta o poder de controle da plataforma, e, na mesma proporção, se reduz a autonomia dos trabalhadores. Esse jogo de controle pode ser utilizado para ampliar a competitividade através da organização e vigilância do trabalho ou, ainda, como forma de determinante na seleção da distribuição do trabalho e na manutenção ou não do trabalhador na plataforma (ALOISI E DE STEFANO, 2020, p. 88).

Diante disso, o sistema algoritmo possibilita a subordinação do entregador com o uso dos dados, fazendo deste um modelo de negócio (SILVEIRA, 2020, p.149).

Explica-se: o algoritmo, planejado e projetado artificialmente para um determinado fim, coleta as informações e dados que podem gerar efeitos sobre as tomadas de decisão, um dos quais é a predição, que consiste na possibilidade de elaboração de perfis prováveis e seus comportamentos, lançando-se, assim, a possibilidade de determinar e influenciar as escolhas (p.161).

Quanto ao valor econômico da predição, Zuboff (2021, p. 87) afirma que, através da inteligência das máquinas que convertem os dados em preferências, se faz possível antecipar os comportamentos dos usuários, trata-se de “[...] novo tipo de mercado que negocia, com exclusividade, o comportamento futuro. Em sua maioria, os lucros do capitalismo de vigilância derivam desses mercados futuros comportamentais [...]” (p. 127).

O uso dos algoritmos, na contratação para o trabalho, por si só, apresenta uma série de problemas, principalmente do ponto de vista da autonomia humana, entretanto, quando aplica-se este uso para instituições cuja contratação se dá de forma autônoma, terceirizada e temporária, como ocorre com as plataformas digitais, os algorítmicos podem se apresentar ainda mais ofensivos, isso porque é possível que sejam utilizados critérios algorítmicos que realizam a distinção dos perfis dos trabalhadores com base em características pessoais como cor do cabelo, idade, gênero, ou de avaliações dos usuários. Esse traço de perfil pode gerar a exclusão social de determinado grupo ao trabalho, bem como gerar modelos de perfis discriminatórios.

A subordinação algorítmica pode revelar que a relação estabelecida entre entregadores e as plataformas é mais complexa que a relação contratual de serviços autônomos, como defendido pelas empresas proprietárias dos aplicativos. Ocorre que há uma dificuldade inerente a esta relação, proveniente da falta de informação dos liames que envolvem os entregadores por aplicativo e as formas de contratação e distribuição do trabalho por parte das empresas, tornando difícil o mapeamento dos elementos da subordinação (ABÍLIO, 2019, p.02).

A despeito da ausência de visibilidade do trabalhador, há uma perda singular das ideias - arquétipos da democracia social que foram construídas, na sociedade capitalista, em torno da afirmação individual, social e econômica pautadas no trabalho e especialmente no emprego, que precisam ser reestruturadas ou ao menos

novamente trazidas em pauta e repensadas considerando-se as experiências e realidades enfrentadas pelos entregadores (DELGADO, 2015, p.11).

Além de todos os problemas demonstrados, o uso de plataformas digitais tem um efeito amplificador do fetichismo da mercadoria. Ao se obter o bem ou serviço por meio das redes, afasta-se do consumo o trabalho existente na base concreta da economia plataformizada. A exploração do trabalho humano, quando da contratação pelas plataformas digitais e segundo seu modelo, anonimiza os indivíduos, individualiza os trabalhos e mascara a existência destes para o mercado (DE STEFANO, 2016, p. 462).

Podemos exemplificar com uma compra de comida por aplicativo, em que a distância entre o consumidor, que está em sua casa realizando a solicitação do pedido, e de todos os trabalhadores envolvidos na cadeia é tão grande que faz com que aquele não tenha a percepção de todo o trabalho humano desenvolvido para que a refeição chegue até o endereço de destino, que envolve desde a pessoa que realizou o plantio dos alimentos até o entregador final da refeição.

Mas todos esses trabalhadores, que já sofrem com a fetichização proporcionada pelo modelo capitalista, tem uma dose extra de descaracterização e falta de pertencimento à produção que são justificados por duas razões: (i) o distanciamento entre o consumidor e a produção do serviço ocasionada pela plataforma (SUNDARANJAN, 2014, p.7) e; (ii) pela flexibilização do trabalho, levando o *just in time* ao nível de tornar o trabalho extremamente individualizado e pontual, descaracterizando qualquer vínculo entre o trabalhador e o resultado de sua força de trabalho (GINÉS I FABRELLAS, 2018, p.136), tornando o trabalhador apenas uma peça pontual e temporária para cumprimento de uma tarefa específica.

Observa-se que, em ambas as situações, o uso do algoritmo se faz indispensável, seja no procedimento para controlar o trabalho ultra flexibilizado, seja para distanciar o trabalho do consumo, funcionando como uma tela pela qual se obtém o serviço e o bem de consumo, e este chega até o solicitante.

As plataformas digitais se utilizam dos aplicativos e se organizam em micro tarefas, cujo contrato para a execução é pontual e específico concedendo parcela de liberdade ao trabalhador, que muito embora não fique vinculado ao trabalho, sob o prisma da liberdade temporal, deve ficar conectado para que seja chamado a trabalhar.

Ocorre que, como evidenciado por Juliana Oitavem e Rodrigo Carelli (2018, p.35), esta liberdade concedida ao trabalhador é imediatamente negada à medida que quem define os objetivos, programação e regras para a realização do trabalho são as empresas e contratantes, de maneira unilateral. O controle gerencial pelas plataformas acontece a partir da dissipabilidade de horas para recebimento de chamadas e controle do trabalho, execução e qualidade, mas também através das baixas tarifas, ou seja, pela remuneração ao trabalho. Com as tarifas baixas, as plataformas vinculam os trabalhadores, que precisam ficar mais horas disponíveis, até que obtenham o mínimo necessário para sua subsistência, mantendo a lógica do capital e a dinâmica do salário, isso porque o trabalhador apenas recebe pelo trabalho realizando (por peças) devendo permanecer à disposição por longas horas para a realização de uma única entrega e recebimento por esta, retendo o tempo de espera sem qualquer remuneração.

Esta afirmação se confirma quando analisamos os tipos de premiação disponibilizados pelas plataformas em feriados, domingos, períodos noturnos, e, no caso das plataformas de entregas (como se aferiu através da pesquisa qualitativa), nos dias de chuva, em que, diante da baixa no número de trabalhadores disponíveis, a plataforma utiliza a premiação para incentivar o trabalho nestes dias específicos, demonstrando além do controle organizacional, o econômico (OITAVEN e CARELLI, 2018, p. 38).

1.5. Estudo dos aplicativos Ifood, Rappi e Loggi

Diariamente, novas plataformas digitais de trabalho surgem no universo das redes e oferecem desde trabalhos domésticos - como limpeza, reparos e manutenção - até trabalho de consultoria em assuntos diversos. Dentre tantas plataformas que operam no Brasil, existe um grupo denominado Plataformas de Entrega, que são aquelas destinadas à realização de entregas de produtos que podem ser alimentícios, medicamentosos, roupas, acessórios, entre outros. Em 2021, segundo levantamento feito pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), 1,4 milhões de brasileiros trabalhavam como entregadores por aplicativos. Este número representa 30% dos ocupados no setor de transportes no Brasil (IPEA, 2021).

Segundo a Carta de Conjuntura número 53 do IPEA (2021, p.1), verifica-se uma “explosão das plataformas por aplicativos” no Brasil, em especial um aumento

exponencial no número de trabalhadores no setor de transporte de mercadorias, que, comparado com o relatório PNAD Contínua de 2016 até 2021, apresenta um crescimento de quase 1.000% (mil por cento).

Tal lógica se explica por uma série de fatores endógenos e exógenos ao mercado plataformizado, entre eles a pandemia causada pelo Covid-19, que isolou parcela significativa da população em suas casas, demandando o uso de serviços de entregas para acessar produtos que antes eram consumidos em restaurantes, padarias, supermercados, entre outros. O aumento das compras on-line e o expressivo número de desempregados no Brasil podem ser alguns dos fatores que colaboram com a crescente apresentada. Sendo um mercado atrativo e em crescimento, diversas empresas viram neste setor uma oportunidade de exploração da atividade empresária e obtenção de lucros. Este fato justifica o número expressivo de plataformas de entregas que operam no Brasil.

Segundo o mapeamento realizado pelo Centro de Ensino e Pesquisa em Inovação da FGV-Direito SP publicado, em julho de 2021, sob título *Gig economy e trabalho em plataformas no Brasil: do conceito às plataformas* (p. 19), foram identificadas, em junho de 2021, 190 plataformas digitais ativas que intermediam o trabalho e operam no Brasil. Destas, em uma divisão de plataformas por atividade, identifica-se que o número mais expressivo de plataformas operantes é justamente daquelas que atuam na atividade de intermediação de entregas de produtos, também denominadas pela pesquisa como *delivery*, correspondendo à expressão de 24 plataformas¹⁶.

Dentre estas plataformas, pode-se classificar e determinar diferentes formas de atuação, bem como o modelo de negócio de acordo com a operacionalização de cada uma delas. Contudo, em todas as plataformas de entrega, exatamente pelo tipo de serviço prestado, identifica-se um traço comum: a abrangência espacial na contratação e na prestação de serviços, sendo, portanto, todas de trabalho geograficamente localizado (CAMELO et al., 2021, p.25), o que significa dizer que os entregadores são contratados para executarem o trabalho na região em que se

¹⁶ São as empresas que atuam com entregas *delivery*, no Brasil: Garupa, Indriver, Ifood, Aiquefome, 99food, 99Entrega, UberEats, TonoLucro, Delivery Much, Wappa, Pedes.ai, MeEntrega, Alfred Delivery, Rappi, b2log, Conershop, James, Logbee, Lalamove, Click Entregas, Eu Entrego, Shippify, Shipp e Loggi (FGV- Direito SP, 2021, p. 21).

encontram, não extrapolando o aspecto geográfico para além deste espaço. Trata-se de situação diferente do que ocorre com os trabalhos realizados integralmente online, como no caso das consultorias, em que o local da prestação do serviço pode ser diferente da localização do consumidor final e do trabalhador.

Por se tratar de um número expressivo de plataformas que atuam no setor de entregas no Brasil, esta pesquisa determinou que, para a análise comparativa dos termos e condições de uso das plataformas de entrega, seriam selecionadas as três empresas que mais apareceram como sendo “a principal intermediadora de entregas”, na pesquisa quantitativa realizada na primeira etapa desta investigação, dentro da metodologia empregada e que será melhor descrita no capítulo 2 deste estudo.

Sendo assim, com base nos resultados das respostas dos 200 (duzentos) participantes da pesquisa quantitativa, as empresas que mais apareceram quando questionados sobre para qual ou quais empresas de entrega trabalhavam foram: Ifood (165), Rappi (67) e Loggi (36).

Esta análise se justifica para verificarmos, além das diferentes formas de atuação das plataformas, com qual nível de transparência são firmadas a relação entre plataforma e entregadores, em especial acerca das políticas, usos e penalidades aplicadas por cada intermediadora.

Para este estudo e para a comparação que propõe, foram selecionados os cinco critérios que impactam, diretamente, no desenvolvimento da atividade pelos entregadores, influenciando no resultado, na remuneração e na relação jurídica estabelecida entre o entregador e a plataforma, sendo eles: tipo de relação jurídica estabelecida entre a plataforma e o entregador, forma de cálculo de remuneração, forma de avaliação por terceiros, assistência da plataforma ao entregador em caso de infrações de trânsito, acidentes, incapacidade ao trabalho e penalidades aplicadas em caso de infringência de regras da plataforma. A análise destes critérios foi sintetizada e esquematizada no Quadro 1.

Estes mesmos critérios foram, também, analisados sob a perspectiva dos entregadores na pesquisa quantitativa e qualitativa, conforme se demonstrará no capítulo 2¹⁷.

¹⁷Todas as informações contidas no Quadro 1 foram obtidas por meio da análise dos documentos fornecidos pelos aplicativos refletindo o exato texto “*ipsi litereris*” destes documentos..

Quadro 1 - Relação de características comparativas dos aplicativos de entrega Ifood, Rappi e Loggi com base nos termos e condições de uso fornecidos pelos aplicativos em 2022*

Empresa	Ifood	Rappi	Loggi
Relação Jurídica estabelecida	Cível comercial	Comercial	Comercial
Forma de cálculo da remuneração por entrega	O cálculo é feito por um algoritmo que leva em conta i. Ponto de coleta, ii. Ponto de entrega, iii. Distância percorrida, iv. Tempo de deslocamento, v. condições de trânsito, vi. Forma de fazer entrega utilizado, iii. Região e viii. Oferta e demanda.	O cálculo do valor da entrega depende de sua complexidade, da distância de entrega e do tempo para realizar a corrida.	Isso depende. Cada entrega tem o seu valor que você pode saber exatamente na hora que receber uma oferta. É bom lembrar que, caso você durma com o pacote, atrase na hora da entrega ou não consiga fazer a entrega, os valores de repasse podem ser reduzidos. É importante entregar todos os pacotes no mesmo dia!
Avaliação de terceiros	Os entregadores podem ser avaliados pelos clientes e pelos estabelecimentos parceiros	Possui um sistema de classificação do entregador em quatro categorias, sendo elas: Alerta, bronze, prata e diamante, que são determinados por seis fatores: taxa de aceitação de pedidos, taxa de conclusão de pedidos, avaliação dos clientes, taxa de cumprimento de	O Usuário poderá avaliar a sua experiência na Plataforma Loggi, o que poderá incluir, dentre outros, a percepção do Usuário com relação ao funcionamento da Plataforma, a qualidade do serviço de agenciamento de frete prestado pelo entregador, bem como requerer que o agenciamento de fretes

		reservas para pedidos agendados, tempo conectado em horários de alta demanda e pedidos concluídos	futuros não seja direcionado ao Condutor Autônomo.
Assistência ao entregador	A plataforma não se responsabiliza por qualquer dano, prejuízo ou perdas causadas ao entregador	Em casos de emergência, o aplicativo fornece um acesso denominado SOS, com um canal direto com o SAMU e um telefone de contato com a equipe Rappi de saúde.	O Condutor Autônomo reconhece que a plataforma Loggi mantém um seguro pessoal para entregadores, com cobertura, termos e limites da apólice, de invalidez permanente total ou parcial, por acidente e morte acidental, desde que o sinistro tenha ocorrido em rota regular intermediada pela Plataforma. Eventual pagamento de indenização pela seguradora ao Condutor Autônomo será feito sem qualquer assunção de responsabilidade pela Loggi e será deduzido de qualquer outra indenização eventual reclamada decorrente do mesmo acidente.
Penalidades aplicadas	A plataforma tem como penalidades impedir, suspender, inativar ou desativar,	A OPERADORA se reserva no direito de cancelar, suspender, desativar, bloquear ou,	A Loggi poderá descadastrar definitivamente ou inativar temporariamente o acesso

	<p>de forma temporária ou definitiva, o acesso do Entregador ou Entregadora à Plataforma em caso de fraude, sem necessidade de qualquer comunicação prévia, ou se: i. fizer mau uso, uso indevido ou abusivo da Plataforma; ii. descumprir o Código de Ética e Conduta do iFood. Ele está disponível para consulta no site; iii. causar danos e/ou prejuízos, diretos ou indiretos, a terceiros ou ao próprio iFood, indevido a atos ou omissões na utilização da Plataforma ou na realização das Entregas; iv. em função de ordem judicial ou requisição legal por autoridade pública competente; v. por modificação da Plataforma, do cadastro do Entregador</p>	<p>encerrar unilateralmente o acesso do Consumidor aos Serviços, com rescisão unilateral do presente contrato, com ou sem aviso prévio, caso: (i) seja identificada qualquer violação as normas jurídicas (ii) suas ações violem às disposições destes Termos & Condições; (iii) se o Usuário causar algum dano direto ou indireto à OPERAORA, seus Usuários ou a terceiros; (iv) seja identificada, de forma direta ou indireta, a prática de atitudes fraudulentas através do uso da Plataforma Rappi; (v) seja averiguada a adimplência do Usuário, que se dá quando este último deixar de efetuar o pagamento de qualquer parcela devida em favor da OPERADORA ou Mandatários nos termos firmados entre as partes; (vi) em outros casos onde a</p>	<p>do Condutor Autônomo à Plataforma, conforme o caso, sem notificação prévia, quando o Condutor Autônomo: (i) fizer mau uso, uso indevido ou abusivo da Plataforma; (ii) for citado, de forma recorrente, em reclamações dos Usuários da plataforma por conta da inobservância destes T&C e, em especial, das cláusulas 4., 15 e 16.; (iii) causar danos e/ou prejuízos, diretos ou indiretos, a terceiros ou a própria Loggi, devido a atos ou omissões na utilização da Plataforma ou na realização das Entregas; (iv) em função de ordem judicial ou requisição legal por autoridade pública competente; (v) por modificação da Plataforma, do cadastro do Condutor Autônomo ou do modal utilizado por ele que implique impossibilidade de realização das Entregas pelo Condutor Autônomo; (vi) por caso fortuito, força maior ou questões de segurança; (vii) pela</p>
--	--	--	---

	<p>Entregadora ou da forma de fazer entrega utilizado por ele(a) que implique a impossibilidade das realizações das Entregas pelo Entregador ou Entregadora; vi. por imprevistos, força maior ou questões de segurança; e vii. pela suposta prática de qualquer infração de trânsito ou conduta que implique risco de segurança do trânsito.</p>	<p>OPERADORA entenda necessário, por violação de normas jurídicas, incompatibilidade com apolítica da Plataforma, entre outras, a critério da OPERADORA.</p>	<p>suposta prática de qualquer infração de trânsito ou conduta que implique risco de segurança do trânsito; e (viii) em razão de divergência ou fraude quanto aos dados e às informações prestados quando do cadastro na plataforma.</p>
--	--	--	--

*Fontes: IFOOD (2020); LOGGI (2021); RAPPI (2020-A) e RAPPI (2020-B).

Verifica-se, a partir da leitura do Quadro 1, que apesar de possuírem a mesma estrutura do ponto de vista da dinâmica operacional, as plataformas intermediadoras têm em comum, apenas e somente, o vínculo estabelecido com os entregadores, sendo todas as outras características particulares de cada empresa.

Para início desta comparação, cabe pontuar que, no caso da empresa Ifood, há dois modelos de contratação, sendo o primeiro denominado parceiros de entrega (ou “nuvem”) e o segundo, “operadores logísticos”. No primeiro modelo, são os entregadores independentes que se cadastram na plataforma e realizam as entregas de forma autônoma e individual; já os operadores logísticos são uma espécie de quarteirização¹⁸ do trabalho, em que uma empresa contratada pelo Ifood administra a logística dos entregadores, mantendo sobre estes um modelo diferenciado de vigilância (IFOOD, data desconhecida).

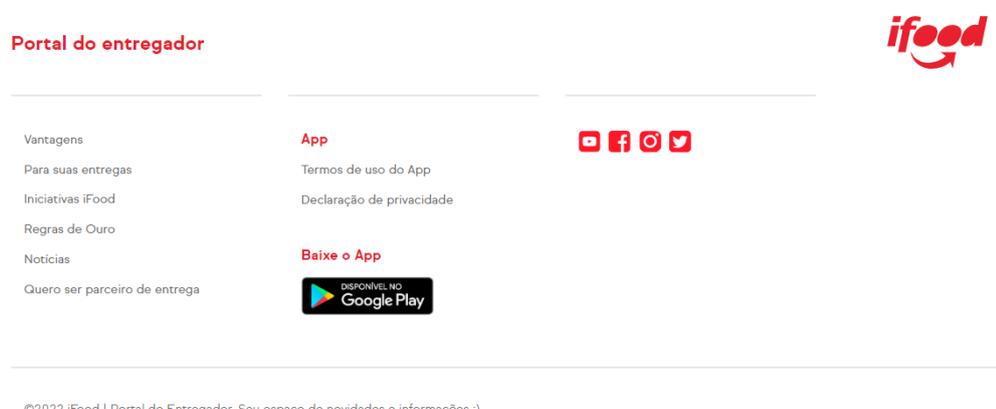
¹⁸ Trata-se de um termo cunhado por Mello (1995, p. 12), que designa um processo de gerenciamento do trabalho em que a empresa que toma o trabalho terceirizado atribui a outra empresa o gerenciamento dos serviços terceirizados.

Sendo assim, para a análise empreendida, apenas comparamos a intermediação realizada pelo Ifood e os entregadores parceiros do tipo “nuvem”, isso porque esta modalidade é a que mais se aproxima da forma de contratação realizada pela Rappi e pela Loggi, possibilitando uma comparação entre as operações destas empresas em circunstâncias similares.

As três empresas disponibilizam, nos respectivos sites oficiais, os termos e condições de adesão ao trabalho por plataforma, acessíveis independentemente da realização do cadastro como entregador. Para isso, as empresas utilizam infográficos, que geram melhor adesão à leitura pelos entregadores que desejam se cadastrar na plataforma, ao passo que torna a informação mais simples e acessível (SILVA, 2013, p.125).

Ademais, apesar de as três empresas se utilizarem dessa estratégia para informar os entregadores sobre as condições em que estão se vinculando em caso de adesão ao trabalho plataformizado, todas possuem importantes pontos para análise dessa pesquisa quanto à localização e à disponibilização das informações. O Ifood, por exemplo, embora apresente, regularmente, os termos e condições de uso em um único documento, não disponibiliza o acesso de forma visível e ampla, incluindo os termos de uso do APP em nota de rodapé do site. Por outro lado, essa mesma plataforma distribui, ao longo da página, grande número de informações, levando a um acúmulo de notícias que tornam os termos de uso e condições imprecisos, dificultando o filtro destas pelo leitor.

Figura 1- Imagem da tela do site do Ifood para entregadores



Fonte: IFOOD (2022)

Já no *Website* da Rappi, as informações não estão sistematizadas, obstando ainda mais a localização pelo entregador dos termos, obrigações e responsabilidades a que se vincularão, requerendo um grau mais avançado de busca no site para a localização de todos os pontos aqui analisados.

Por fim, a Loggi, apesar de sistematizar os termos e condições de uso em uma única página, não possibilita a impressão ou salvamento completo da página, ficando o acesso restrito à leitura da página na web. Este fato limita, por exemplo, o acesso, que é adstrito apenas ao momento em que há conexão à uma provedora de internet. Além disso, antes do cadastro à plataforma, não está disponibilizado o critério utilizado para o cálculo das entregas.

A sistematização de todas essas informações sobre cada uma das três empresas, embora não sejam o foco do presente estudo, tem significativa relevância, quando verificamos quais as penalidades impostas pelas empresas intermediadoras e as circunstâncias em que serão aplicadas.

Observando o Quadro 1, podemos aferir que, em todas as plataformas, um dos motivos de suspensão ou desativação, de forma temporária ou definitiva, do acesso do entregador à plataforma consiste no uso inadequado da plataforma ou que viole os termos e condições de uso da empresa, ou seja, os entregadores podem sofrer a maior penalidade aplicada pelas empresas, que consiste no desligamento compulsório e unilateral, sem aviso prévio, por violar condições que não são de simples acesso ou compreensão e que, por conseguinte, geram dúvida sobre quais condutas configurariam violação de uso.

Esta dificuldade de acesso e compreensão por parte dos entregadores foi evidenciada nas entrevistas realizadas na segunda etapa da pesquisa empírica, adiante descrita.

Outro ponto que merece atenção é que cada empresa determina um ou mais critérios distintos para remuneração e avaliação do entregador. No caso da Loggi, por exemplo, nem mesmo os parâmetros para o cálculo são esclarecidos, limitando-se a afirmar que os valores serão disponibilizados no momento em que a coleta aparecer no dispositivo do entregador sem elucidar sob quais parâmetros será realizado o cálculo.

Já o Ifood e a Rappi, ainda que demonstrem os critérios utilizados para a precificação dos serviços, não os apresentam de modo inequívoco, mas lacônico, uma

vez que mencionam que o cálculo será realizado “de acordo com a complexidade do pedido”, ou ainda, “de acordo com a região”, ou “oferta e demanda”. Apenas à título de exemplificação: se a distância de percurso é um dos parâmetros para a remuneração da entrega, sendo este um critério objetivo, em que ponto a região em que o entregador se encontra influencia no preço a ser pago? Ou, ainda, como a demanda pode afetar tal cálculo? Como verificar a complexidade do pedido pelo número de itens, pelo valor total do pedido transportado e pelo peso da carga?

O que se observa é que as empresas analisadas incluem no cálculo do preço uma mistura de critérios objetivos e discricionários imprecisos, o que dificulta a compreensão pelo entregador de como se perfaz, na prática, a composição dos preços. De todo modo, o tema voltará a ser abordando a seguir, por ocasião da descrição da segunda etapa da pesquisa empírica.

2. DADOS E RESULTADOS DA PESQUISA EMPÍRICA

Conforme enunciado anteriormente, a presente investigação tem como objetivo analisar empiricamente qual a percepção dos entregadores acerca do gerenciamento ou subordinação algorítmica do trabalho por aplicativos. Para isso, utilizou-se do método de abordagem hipotético-dedutivo para examinar se pela compreensão dos entregadores o modelo de negócio de entregas por plataformas vincula, ou não, a distribuição do trabalho a alguns elementos, tais como: o tempo de disponibilidade para o serviço, a resposta positiva nas avaliações, os horários e locais controlados pelo georreferenciamento e a taxa da entrega, uma vez que todos estes controles não são evidenciados nos contratos de vinculação dos aplicativos aos entregadores, e tampouco são transparentes em relação ao controle e distribuição dos trabalhos (ABÍLIO, 2020, p. 269). A hipótese metodológica da pesquisa é no sentido de que esses dados, quando analisados em conjunto, podem revelar evidências da existência de subordinação.

Sendo assim, diante da ausência de informações claras das empresas proprietárias dos aplicativos acerca de como operacionalizam e como são programados os algoritmos para intermediar a contratação dos entregadores, e frente à importância da construção do saber - através não somente das condições objetivas, que são aquelas dadas de maneira externa ao homem, mas também das condições subjetivas, que necessariamente perfazem a capacidade do indivíduo de construir a história e parte dos contextos objetivos (DEMO, 2016, p. 94) -, foram realizadas pesquisas empíricas com entregadores.

O uso pelas empresas de aplicativos da subordinação algorítmica, seus parâmetros, limites e consequências não estão muito bem definidos, como demonstrado no tópico anterior. Não obstante, não parece haver a construção do conhecimento sobre o tópico considerando-se o ponto de vista dos entregadores, o que justifica o uso da metodologia aqui proposta.

Neste capítulo, serão apresentados os caminhos adotados na pesquisa empírica, iniciando pela metodologia escolhida e seus pressupostos epistemológicos, o caminho para a coleta dos dados, as entrevistas realizadas e a análise e interpretação das informações e dados obtidos.

2.1. Decolonialidade e o Construcionismo Social

A metodologia adotada encontra supedâneo na associação de duas teorias colhidas, respectivamente, dos campos das ciências sociais e da psicologia: a decolonialidade do saber e os estudos sócioconstrucionistas. Ambas tratam da construção do saber crítico sob olhares distintos dos tradicionalmente aplicados no Direito.

Produzir a pesquisa de campo parte da premissa segundo a qual é possível, e até mesmo necessário, que a produção do conhecimento, inclusive no Direito, aconteça também a partir experiência das pessoas envolvidas e/ou atingidas pelo fenômeno social e jurídico sob investigação — neste caso, os trabalhadores “plataformizados”. Ao contrário da pecha de “conhecimento vulgar”, portanto imprestável para o arquétipo tradicional do conhecimento científico, este estudo toma os saberes dos subalternizados dos entregadores brasileiros como fonte fidedigna e importante de pesquisa do fenômeno da plataformização digital do trabalho, capaz de oferecer evidências cientificamente relevantes. Nesta perspectiva, a análise empreendida alinha-se com a proposta de uma epistemologia decolonial.

A epistemologia decolonial pressupõe que as disparidades hierárquicas e coloniais históricas afetam as relações de capital e trabalho no sul global por meio da Colonialidade do Poder (QUIJANO, 2014), que é expressa através da divisão social do trabalho e da Colonialidade do Saber (MIGNOLO, 2005).

Considera-se que a perspectiva epistemológica decolonial contribui para a construção de saberes plurais por meio da participação de sujeitos invisibilizados que devem ser tidos como sujeitos de conhecimento, enxergando diferentes subjetividades oprimidas pela estrutura de poder imposta pelo modelo europeu de conhecimento e de poder (colonial em face dos países periféricos). A teoria colonial não trata apenas de uma conquista de território, mas também de um projeto político e epistemológico, que faz face à imposição eurocentrada de uma visão de mundo, decorrente da hegemonia social, política, econômica e ética da civilização europeia colonizadora, disseminada sob o manto de noções próprias do que seja “moderno” e “civilizado” (QUIJANO, 2014, p. 323).

Neste sentido, o produzir conhecimento, especialmente científico, tem em seus entranças práticas coloniais que, de acordo com o giro decolonial, devem ser confrontadas com diferentes graus de diálogo com a sociedade civil, especialmente

com movimentos sociais, ativistas, e ONG's, nos termos apresentados por Escobar (2003).

Mignolo (2005) aponta para uma reconstrução das histórias silenciadas e saberes reprimidos. De acordo com ele, a descolonização do conhecimento demanda o desapego epistêmico do modelo eurocêntrico da construção do saber. Sendo assim, o “conhecer” do conhecimento decolonial perpassa pelas experiências latinas sob uma nova racionalidade científica.

Dessa maneira, o estudo sobre as percepções dos entregadores tem como fundamento teórico a decolonialidade do saber, reafirmando o caráter científico das experiências e conhecimento dos participantes da pesquisa, fora do modelo totalitário epistêmico eurocêntrico, que, em geral, alija as experiências ditas “vulgares” (pretensamente não científicas) das práticas acadêmicas.

Sob a perspectiva sócio-construcionista, o conhecimento deve ter como foco os processos cotidianos, o que significa dizer que a percepção das pessoas, a forma como falam e experimentam o mundo é relevante para a construção social (GERGEN, 1985).

O Construcionismo Social tem como epistemologia de conhecimento a apreensão do saber social, construído nas vivências cotidianas de determinados indivíduos, grupos ou coletivos.

Desse modo, as experiências se incorporam em um acervo comum de conhecimentos, possibilitando a sedimentação e legitimação de concepções sociais sobre a realidade. Esse processo é possibilitado pelo uso de sinais (linguagem, estórias, ações ritualísticas e objetivos simbólicos) que conduzem uma experiência compartilhada, de modo que se configuram em tradição, que são modos de transmissão dos conhecimentos de práticas institucionalizadas e significados compartilhados. Por isso, intersubjetivamente, os sujeitos legitimam significados e ações na medida em que justificam e explicam seu modo de perceber, classificar, escolher e agir no mundo social (VELOSO, 2020, p. 197)

O Construcionismo Social pressupõe que o conhecimento é construído socialmente, e, nesse cenário, o presente estudo tem como objetivo olhar para os

fenômenos da subordinação algorítmica no trabalho de entregas por plataforma digital com base nas experiências e percepção e vivência dos entregadores por aplicativo.

Dentro deste estudo, há o reconhecimento da pesquisadora das limitações do próprio lugar em que teoriza em um esforço de não falar pelo outro com o uso da experiência deste apenas e somente como objeto de pesquisa, sem considerar os locais de fala de cada indivíduo (SPIVAK, 2003, p. 34). Esta visão crítica permeou toda a pesquisa, desde a elaboração inicial do projeto até a escrita do presente texto. Destarte, busca-se com a metodologia escolhida criar espaços por meio dos quais os sujeitos cujas vozes não são tradicionalmente ouvidas possam falar.

2.2. Metodologia procedimental do estudo empírico

Tratando-se de um fenômeno complexo, visto que a contratação por aplicativos e suas nuances podem sofrer alterações de acordo com o perfil de cada entregador bem como a forma em que desempenham os trabalhos de entrega,, o local, tempo à disposição, horários, entre outros, o estudo foi realizado por meio da pesquisa de campo utilizando-se de multi-métodos (MACHADO, 2017, p. 369), dividida em duas etapas: (1) coleta de dados e (2) entrevista em profundidade, que combinou duas análises, a primeira quantitativa e a segunda, qualitativa (, p. 42). Por se tratar de pesquisa com seres humanos, foi necessário a aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa o que ocorreu em 01 de setembro de 2021, em procedimento sob n.º 50745421.9.0000.5481 (APÊNDICE 2).

A coleta havida em primeira etapa consistiu na busca de dados específicos dos entregadores por aplicativo que evidenciassem um determinado perfil e que possibilitassem a realização da entrevista em profundidade, de forma a encontrar as respostas para a adequada aplicação ao exame da hipótese de pesquisa, ao final, confirmando-a ou falseando-a, após cotejo com os referenciais dogmático-conceituais e documentais (exame das cláusulas contratuais). A coleta dos dados possibilitou a composição de uma amostra variada por intermédio de formulário específico, conforme se descreve, minuciosamente, abaixo.

Outrossim, considerando os elementos pré-selecionados para a segunda etapa, aplicou-se o estudo de casos múltiplos (YIN, 2001, p.61-70), que consiste em planejar o estudo, coletar os dados e, a partir destes, selecionar casos em particular para se realizar um estudo completo, buscando provas denominadas convergentes com

relação aos fatos e às conclusões, podendo-se ao final replicá-las a casos semelhantes (,p.69).

Em razão da pandemia causada pelo Covid-19, as pesquisas e entrevistas foram realizadas de forma virtual e remota, empregando o uso da plataforma “Google Forms” na primeira etapa e “WhatsApp” na segunda etapa.

Insta esclarecer que foi observada como condição para participação na pesquisa a leitura e a manifestação expressa de concordância, por meio eletrônico, mediante concordância com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (APÊNDICE 3), relativo às duas etapas da pesquisa empírica (questionário e entrevista), mesmo que o convite para a segunda etapa não tenha, ao final, se efetivado. Ainda, restaram disponibilizados, antes mesmo do assentimento, o acesso às perguntas dirigidas às duas etapas, com o intento de possibilitar o livre consentimento, sem vícios, impedimentos ou desconhecimento de todo o processo investigativo.

Por fim, aos participantes foi assegurada a possibilidade de, a qualquer tempo, desistir de sua participação, independentemente de esclarecimento acerca da motivação, interrompendo a resposta das perguntas na primeira etapa ou apenas informando à pesquisadora, na segunda etapa, o desejo de não mais continuar com a pesquisa. Nenhum participante manifestou o desejo de interromper a participação.

Após responder o questionário online, os participantes puderam repassá-lo para colegas que também demonstraram disposição em participar da pesquisa. Este método de distribuição da pesquisa é denominado como “bola de neve” (VINUTO, 2014, p. 203) e tem como objetivo alcançar maior número de interessados em participar da pesquisa.

A primeira etapa gerou, automaticamente, um relatório global da pesquisa e individual de cada participante. Já a segunda etapa foi registrada pela pesquisadora em forma de anotações sobre os tópicos importantes e relevantes à pesquisa. As entrevistas da segunda etapa foram gravadas, com aquiescência antecipada dos participantes para fim exclusivo de revisitação pela pesquisadora, sem que essa esteja autorizada ou pretenda compartilhar tal registro audiovisual.

A amostra selecionada para a segunda etapa da pesquisa corresponde a 10% (dez por cento) do número de questionários respondidos na primeira fase, e fora determinada de acordo com o tempo médio estimado para a realização da entrevista individual, que consistiu no período entre 60 e 120 minutos por participante. Diante

deste cálculo, observou-se que a inclusão de mais participantes comprometeria, diante da grande amostra, a análise cuidadosa dos dados e informações obtidas, bem como a dedicação e tempo disponível para a entrevista com os participantes.

2.3. Análise dos dados da primeira etapa

2.3.1. Dados gerais da pesquisa

A pesquisa foi realizada por meio da plataforma Google Forms, por adesão e distribuída online através de compartilhamento de publicação nos grupos de entregadores nas redes sociais do Facebook, WhatsApp e Telegram, todos organizados pelos entregadores por aplicativo e selecionados de maneira aleatória.

Somente foi possível a distribuição e compartilhamento da pesquisa aos grupos abertos ao público e aqueles que aceitaram o ingresso da pesquisadora. Além disso, os grupos precisavam ter comunicação livre, possibilitando a publicação por qualquer membro do grupo ou que disponibilizassem o contato do administrador para solicitação de publicação.

A publicação compartilhada consistia em um formulário de pesquisa elaborado na plataforma Google Forms (APÊNDICE 1), composta por 22 (vinte e duas) questões com a finalidade de coletar dados de, no mínimo, 200 (duzentos) entregadores por aplicativo. Esse formulário foi estruturado com perguntas diretas e objetivas, denominadas perguntas estruturadas, e teve como função coletar respostas quanto aos questionamentos lançados para análise quantitativa, a partir das quais seria realizada a seleção de até 20 (vinte) participantes para a realização da segunda etapa da pesquisa.

Iniciou-se o aceite de respostas em 18 de setembro de 2021 e encerrou-se em 07 de janeiro de 2022. Foram coletadas, no total, 206 (duzentas e seis) respostas, precedidas da expressa concordância com o Termo de Consentimento Livre e Específico (TCLE), sendo que 5 (cinco) participantes optaram por não responder o questionário.

Quando da elaboração do projeto de pesquisa, acreditava-se que para esta etapa seriam necessários dois meses de coleta. Contudo, a pesquisadora enfrentou muita resistência na adesão pelos entregadores à pesquisa, em especial por dois motivos: (i) o acesso da pesquisa através de link direcionável; e (ii) o desconhecimento dos entregadores sobre o perfil da pesquisadora, o que gerou receio de se tratar de

uma pessoa vinculada às plataformas ou de uma pesquisa que pudesse gerar prejuízos pessoais a quem dela participasse.

A pesquisadora ingressou em 114 (cento e quatorze) grupos do Facebook, 4 (quatro) grupos de WhatsApp e 2 (dois) grupos do Telegram para a distribuição dos questionários, todos de regiões diversas do Brasil.

Para o ingresso nos grupos do Facebook, a pesquisadora incluía no filtro “pesquisar” nomes de grupos que pudessem estar vinculados a entrega por aplicativo, tais como: “Motoboy”; “Entregadores”; “Entregadores por Aplicativo”; “Entregas por Aplicativo”; “Entregadores de São Paulo”; “Entregadores de Fortaleza”; “Entregadores de Goiás”; “Entregadores Ifood”; “Entregadores Rappi”; entre outros. Os nomes completos dos grupos ingressados podem ser conferidos no Apêndice 4.

Diante da baixa adesão durante os trinta primeiros dias, a pesquisadora optou por uma nova estratégia de convite e gravou um vídeo explicativo sobre a pesquisa, bem como passou a conversar individualmente com os entregadores através das redes sociais, para explicar o objetivo da pesquisa, os benefícios, os riscos e para esclarecer eventuais dúvidas pessoais sobre o questionário¹⁹.

Figura 2- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado Ifood para entregadores



Fonte: Elaboração própria

¹⁹ O vídeo pode ser acessado através do seguinte link: <https://drive.google.com/drive/folders/1Zep6PS-5dZ0-HQEhEtJCPzZOAQ2Fkhf6?usp=sharing>

Durante esta etapa, a pesquisadora desenvolveu conversas mais extensas e com conteúdo importante para a compreensão das dinâmicas que envolvem o trabalho por aplicativo, em especial de entregadores que não desejavam responder ao questionário, mas gostariam de manifestar sua opinião sobre assuntos relacionados às plataformas e à entrega por aplicativo, sem se vincular à pesquisa. Dentre estes podemos observar o relato abaixo de um entregador, que optou por não participar da pesquisa, mas encaminhou suas percepções por escrito para a pesquisadora que está abaixo transcrito *ipsi literis*:

Cuidado, falam um valor e pagam valor diferente do combinado, criam um desconto ridículo que nunca explicam...Outro ponto, o motorista e contratado para rodar em uma região chega lá roda para onde eles mandarem e não para o local acertado na contratação.

Outro ponto é a transportadora que paga o menor valor na operação sem contar que contam que irá carregar de seg, a seg e só carrega quando todos motorista que participam da panela carregam.

A filial Barueri existe motoristas que são favorecidos pela despache então já viu, sobra só as buchas quando tiver carga primeiro para seus pupilos.

Não entra na DHL exigem que tenha um cartão de pagamento que só lhe FD. Desculpa a palavra mais e bem isso e pedágio só na outra vida não pagam

Se sair antes do fechamento da quinzena nunca mais vera o valor a receber DHL furada depois que carregar e ver que existe outras empresas que exploram tanto quanto eles mais pagam um pouco a mais que eles vão fritar vc para o cliente e vc não carrega por nenhuma outra transportadora colocando vc como errado na história para lhe prender a eles

Sai desta Bino

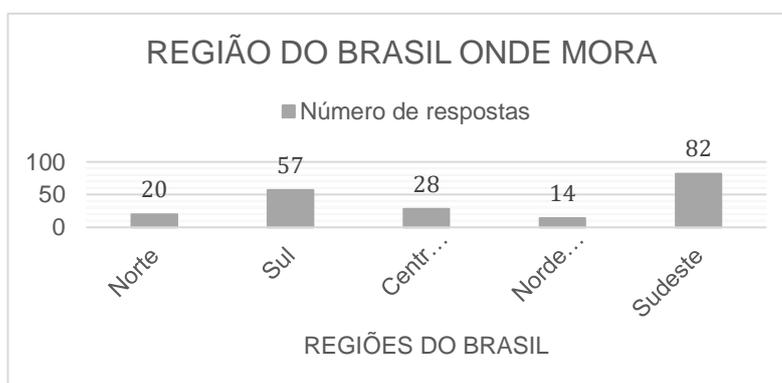
Parcela dos participantes também se engajou na distribuição do questionário, enviando para colegas que trabalham com entregas. Este movimento foi fundamental para a conclusão da coleta das respostas. Observou-se que, quando o link foi compartilhado pelos próprios entregadores, a adesão à pesquisa foi maior.

2.3.2. Abrangência geográfica

A pesquisa foi realizada com os dados colhidos de entregadores de todo o território nacional, buscando uma amostragem que contemplasse realidades regionais diversas e que possibilitasse uma verificação ampla do fenômeno estudado, tendo em conta que cada região do País apresenta diferentes realidades socioeconômicas atinentes ao objeto de estudo, em especial com relação à média salarial, média de horas trabalhadas, número de entregadores, entre outros (PNAD, 2021). Dessa forma, considerando a existência de elementos que pudessem influenciar a coleta final das informações, a pesquisa buscou contemplar a maior quantidade de regiões do Brasil possível, de modo inclusive a permitir a aferição de eventual homogeneidade ou discrepância nos resultados, conforme o *locus* de inserção do participante no mercado de trabalho.

Dentre os dados coletados, perguntou-se em qual região cada participante vive. Dos 201(duzentos e um) participantes da primeira etapa da pesquisa empírica, 82 (oitenta e dois) responderam que moram no Sudeste, o que corresponde a 40,7% (quarenta por cento e sete décimos por cento) do total; 57 (cinquenta e sete) participantes responderam que vivem no Sul, o que corresponde a 28,3% (vinte e oito inteiros e três décimos por cento); 28 (vinte e oito) participantes responderam que são da região Centro-Oeste, o que corresponde a 13,9% (treze inteiros e nove décimos por cento) do total dos participantes; 20 (vinte) participantes responderam que vivem no Norte, o que equivale a 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento) do total; e apenas 14 (quatorze) participantes responderam que vivem na região Nordeste, o que corresponde à 6,9% (seis inteiros e nove décimos por cento) dos participantes.

Gráfico 1- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre a região onde moram*



Fonte: elaboração própria

Sendo assim, conclui-se que a maior parte dos participantes vivem nas regiões Sudeste e Sul, as quais, juntas, correspondem a 139 (cento e trinta e nove) entregadores alcançados pela pesquisa, o que equivale a 69,2% (sessenta e nove inteiros e dois décimos por cento) da totalidade dos participantes.

Além disso, os participantes foram questionados se realizam o trabalho de entrega na mesma cidade ou região em que moram ou se em cidade ou região diversa de onde vivem, ao que 82,1% (oitenta e dois inteiros e um décimo por cento) respondeu que realiza as entregas na mesma cidade ou região em que vive, o que equivale a 165 (cento e sessenta e cinco) participantes do total; enquanto 36 (trinta e seis) participantes realizam entregas em cidades ou regiões diversas de onde moram, totalizando o percentual de 17,9% (dezessete inteiros e nove décimos por cento).

2.3.3. Perfil geral dos entregadores participantes

Eram elegíveis à pesquisa de campo todas as pessoas que prestassem serviço de entrega por aplicativo no Brasil, que estivessem devidamente cadastradas em uma ou mais plataformas de realização de entregas de alimentos ou outros produtos, dentro do território nacional, independentemente de gênero, escolaridade, raça, idade, região, convicções políticas, ideológicas, entre outras.

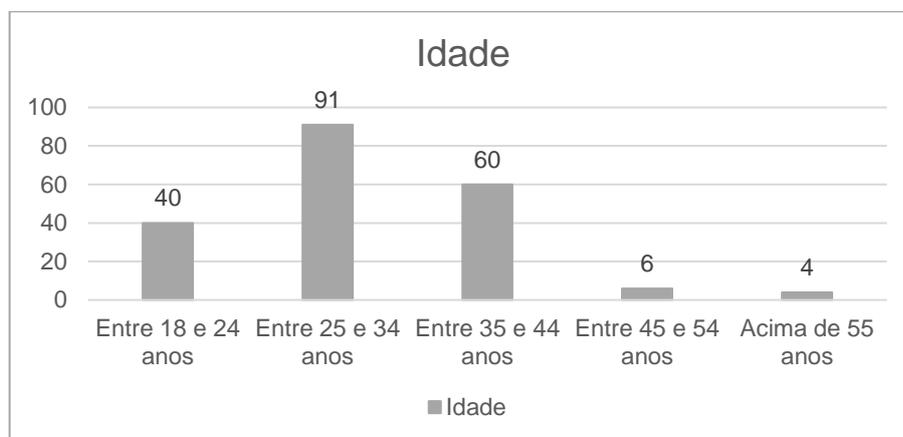
Ainda, apenas puderam participar do estudo pessoas maiores de 18 (dezoito) anos, uma vez que este é um critério de exclusão das plataformas de entregas para cadastro inicial e prestação de serviços de entrega, e, nestes termos, ainda que um entregador utilize o cadastro de terceiros com mais de 18 anos, este estaria excluído da pesquisa, não sendo possível sua participação.

Dos 201 (duzentos e um) participantes da primeira etapa, 200 (duzentos) responderam ao questionamento quanto ao gênero, sendo que 188 (cento e oitenta e oito) identificaram-se como de gênero masculino, 11 (onze) como de gênero feminino e 1 (um) não quis declarar. Sendo assim, a maioria dos respondentes, 94% (noventa e quatro por cento), é do gênero masculino.

Além disso, da análise dos dados extrai-se que 91 (noventa e um) dentre os 201 (duzentos e um) participantes — correspondente a 45,3% (quarenta e cinco inteiros e três décimos por cento) — tem entre 25 e 34 anos, o que equivale a 29,9% (vinte e nove inteiros e nove décimos por cento) do total dos participantes; 60

(sessenta) responderam que têm entre 35 e 44 anos, o que representa 29,9% (vinte e nove inteiros e nove décimos por cento) do total; 40 (quarenta) participantes responderam que têm entre 18 e 24 anos o que equivale a 19,9% (dezenove por cento e nove décimos por cento) dos participantes; 6 (seis) participantes têm entre 45 e 54 anos, cerca de 3% (três por cento) do total e 4 (quatro) participantes têm acima de 55 anos, representando apenas 2% (dois por cento) do total.

Gráfico 2- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre qual faixa etária se encontram



Fonte: elaboração própria

Dessa maneira, com estas informações, aferimos que a maioria dos participantes da primeira fase da pesquisa, que tem natureza quantitativa, são homens que se encontram alocados na faixa de idade entre 25 e 44 anos.

2.3.4 Tempo à disposição: dias e períodos trabalhados em função do aplicativo

Como demonstrado no primeiro capítulo, o tempo de trabalho é o único meio pelo qual o capitalista se apropria da força de trabalho do trabalhador, se tornando, desse modo, um dos elementos principais de investigação, quando estamos diante da compra e venda de trabalho.

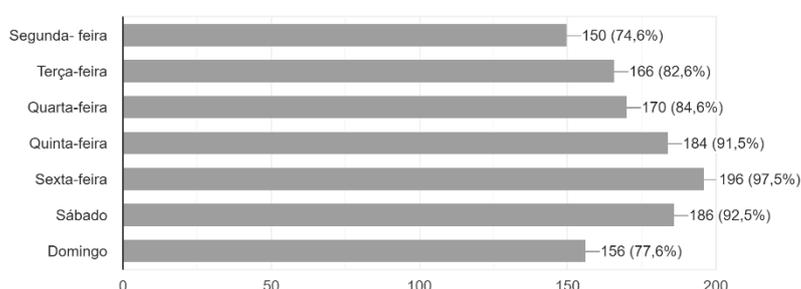
Ademais, se é através da apropriação do tempo de trabalho que o capitalista se retém o mais-valor e obtém o lucro, é a expansão do tempo do trabalhador que acarretará maiores lucros. Sobre essa perspectiva discorre Ludmila Abílio (2020, p. 129): “Capitalistas superam outros capitalistas quando se apropriam da maior parte da jornada de trabalho do trabalhador e da trabalhadora[...]”.

Tendo isso em vista, um dos pontos fundamentais para esta pesquisa consiste na análise da disposição do entregador, que fica online à espera de um chamado, ganhando apenas pela tarefa desempenhada, restando o tempo à disposição não remunerado.

Pela importância deste tema, os entregadores foram questionados sobre o tempo médio em que ficam online nas plataformas, o período de trabalho e se a entrega por aplicativos é sua principal atividade.

Gráfico 3- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre os dias que trabalham com entrega

Quantos dias por semana você trabalha com entregas? Pode ser selecionada mais de uma opção
201 respostas



Fonte: elaboração própria

Depreende-se da análise do gráfico 3 que dos 201 (duzentos e um) participantes da pesquisa 150 (cento e cinquenta) trabalham todos os dias com entregas por aplicativo, sendo que de quinta-feira a sábado são os dias em que os entregadores mais ficam online.

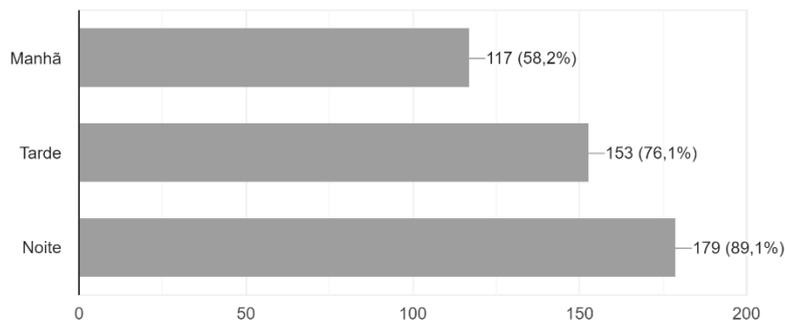
Quando questionados se a entrega por aplicativo é a principal atividade profissional, 70,1% (setenta inteiros e um décimo por cento) responderam que sim, o que equivale a 141 (cento e quarenta e um) participantes, enquanto 60 (sessenta) participantes possuem outra atividade profissional e trabalham com os aplicativos para complementação da renda.

Foram indagados também sobre o período em que realizam as entregas, sendo o resultado o que se expressa no Gráfico 4.

Gráfico 4- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre o período que trabalham com entrega

Qual período realiza a entrega? Pode ser selecionada mais de uma opção

201 respostas



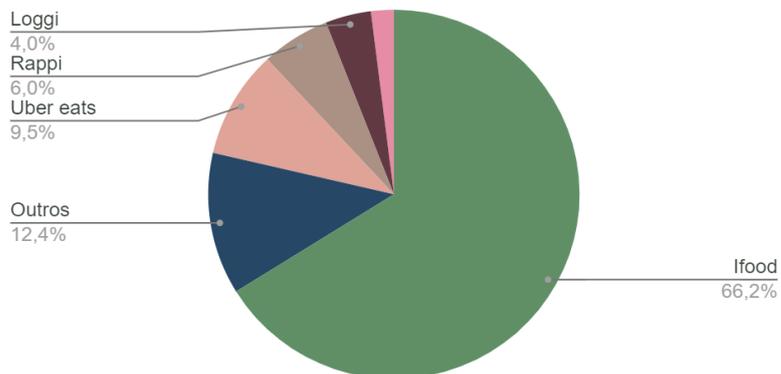
Fonte: elaboração própria

Dos resultados obtidos, verifica-se que ao menos 117 (cento e dezessete) participantes (58,2%) trabalham nos três períodos do dia: manhã, tarde e noite. Destes, 70 (setenta) participantes responderam que têm como principal atividade profissional a de entrega por aplicativos.

Além disso, os participantes também responderam ao questionário que indagava para qual empresa de entregas por aplicativo trabalhavam mais horas. A empresa mais citada foi o Ifood, com 133 (cento e trinta e três) respostas, o que corresponde a 66,2% (sessenta e dois inteiros e dois décimos por cento).

Gráfico 5- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados para qual ou quais empresas de entregas ele trabalha por mais horas

Para qual dessas empresas você trabalha mais horas ?



Fonte: elaboração própria

As respostas obtidas nessa seção demonstram que parcela dos entregadores necessitam ficar à disposição para o trabalho por longas jornadas (manhã, tarde e noite), desempenhando a atividade de segunda a segunda. Tal jornada se atribui a alguns fatores como a baixa remuneração, o pagamento por trabalho efetivamente realizado, restando o tempo a disposição sem remuneração, entre outros.

2.3.5 Percepções dos entregadores sobre as empresas de plataforma

Quantitativamente analisou-se ainda em qual ou quais empresas os participantes trabalhavam, sendo possível assinalar mais de uma resposta. Destas respostas, através de uma planilha em Excel, foi possível, com o uso de filtros, extrair que 111 (cento e onze) participantes trabalham para mais de uma empresa, o que representa 55,2% (cinquenta e cinco inteiros e dois décimos por cento) do total de participantes.

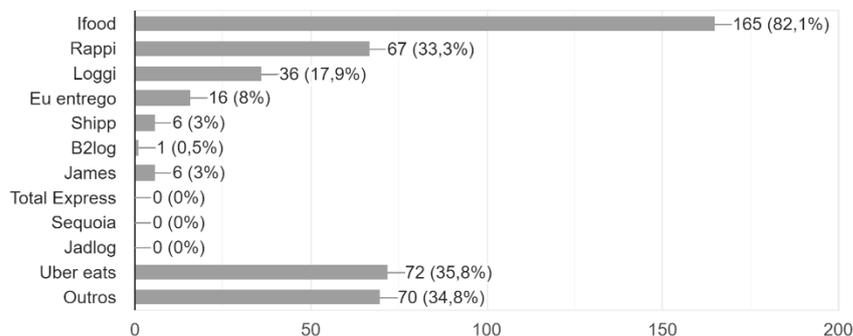
Das empresas elencadas, aquela que mais tem participantes cadastrados é o Ifood, que corresponde a 82,1% (oitenta e dois inteiros e um décimo por cento), seguida pelo Uber Eats com 35,8% (trinta e cinco inteiros e oito décimos) e outros, que estão alocados em todos aqueles que não foram elencados na lista de pré-seleção, correspondendo a 34,8% (trinta e quatro inteiros e oito décimos por cento), o que resta demonstrado pelo Gráfico 5²⁰.

²⁰ Cabe ressaltar que, ao tempo da elaboração da pesquisa, a empresa Uber Eats ainda operava no Brasil. Foi apenas em janeiro de 2022 que a Uber anunciou a retirada das operações do Uber Eats do País, deixando de realizar entregas de alimentos de restaurantes a partir de 07 de março de 2022, mantendo suas operações apenas com o Conershop by Uber para delivery de supermercados e com o Uber que realiza transporte de passageiros (CARVALHO, 2022). Por este motivo, tanto na pergunta quanto nas respostas aparece elencada esta empresa.

Gráfico 6- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre para qual ou quais empresas de entregas trabalha

Você trabalha com qual ou quais empresa (s) de entrega (s) ? Pode ser assinalada mais de uma opção.

201 respostas



Fonte: elaboração própria

Quando indagados quanto à realização da leitura do contrato de vinculação dos entregadores com as plataformas, 44,3% (quarenta e quatro inteiros e três décimos por cento) dos participantes afirmaram terem lido e 55,7% (cinquenta e cinco inteiros e sete décimos por cento) disseram não terem realizado a leitura do contrato.

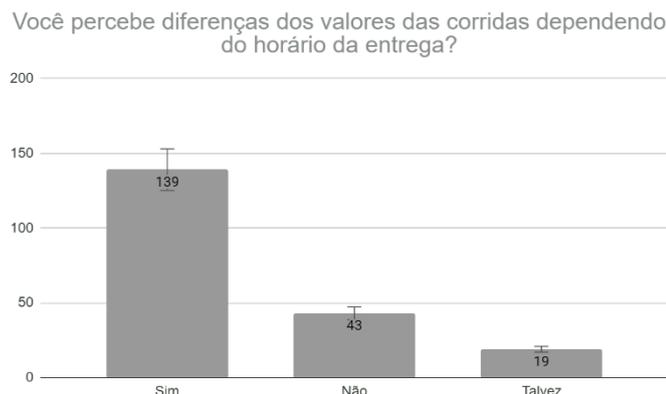
2.3.6. Percepções dos entregadores sobre a influência da quantidade de tempo disponível para chamadas na demanda por serviços

Com vistas a coletar possíveis evidências sobre as preferências ou não dos aplicativos em distribuir as corridas para determinados perfis, os participantes foram questionados se percebem diferenças no número de corridas que recebem, a depender do horário de entrega, do local em que se encontra e do tempo em que fica on-line.

Estes questionamentos foram formulados por meio de duas perguntas vinculadas. A primeira acerca da percepção pessoal da existência ou não de diferenciação na distribuição e precificação das entregas, a qual, se respondida positivamente, levava à segunda, que indagava qual ou quais empresas praticavam tal discriminação.

Dos 201 (duzentos e um) participantes, 139 (cento e trinta e nove) responderam que, sim, percebem diferença a depender do horário da realização da entrega, 43 (quarenta e três) responderam que não e 19 (dezenove) disseram que talvez percebam essa diferença.

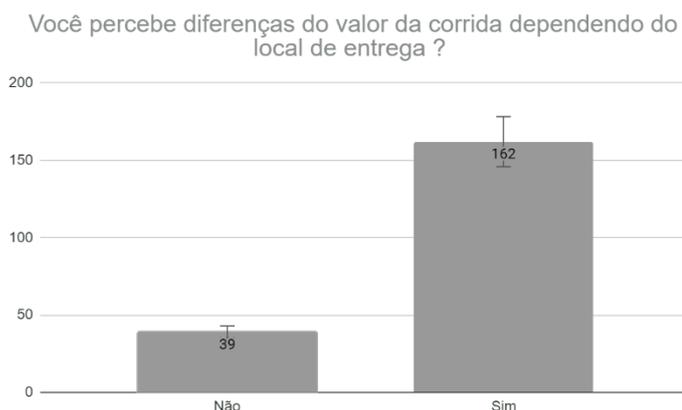
Gráfico 7- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados se percebem diferença dos valores das corridas dependendo do horário da entrega



Fonte: elaboração própria

Dos 201 (duzentos e um) participantes da pesquisa, 162 (cento e sessenta e dois) responderam positivamente ao quesito que questionava a percepção pessoal quanto à diferenciação pelo aplicativo do valor da corrida a depender do local da entrega e apenas 39 (trinta e nove) participantes responderam não perceber qualquer alteração no valor da corrida quando relacionado ao local em que a entrega deveria ser realizada

Gráfico 8- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados se percebem diferença dos valores das corridas dependendo do local da entrega

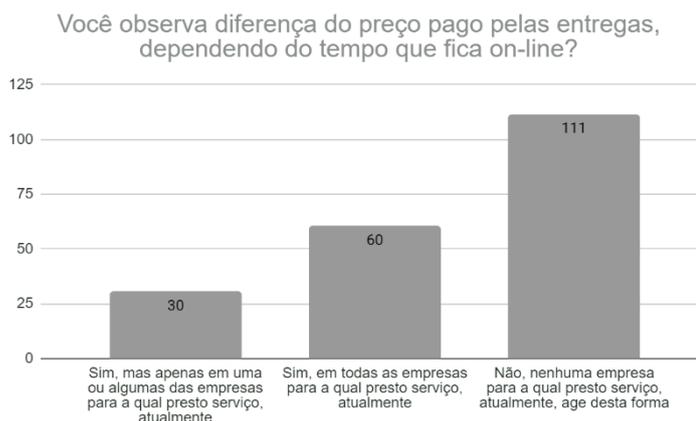


Fonte: elaboração própria

Ainda, quando questionados se percebiam diferenças nos valores pagos nas entregas, a depender do tempo que ficam on-line (logados na plataforma, portanto disponíveis para atendimento de chamadas de serviço), 111 (cento e onze)

participantes responderam que não, 60 (sessenta) responderam que sim, em todas as empresas que trabalham, e 30 (trinta) responderam que sim, mas apenas em algumas empresas que trabalham.

Gráfico 9- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados se percebem diferença dos valores das corridas dependendo do tempo em que ficam on-line



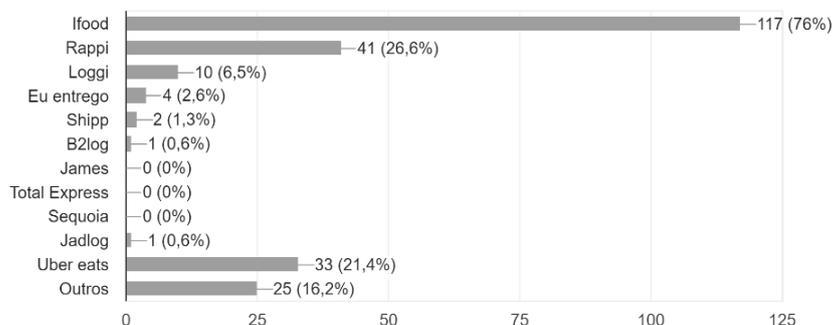
Fonte: elaboração própria

Apenas os 90 (noventa) participantes que responderam positivamente ao questionamento anterior deveriam responder à indagação sobre quais das empresas era observada a diferenciação de preços, a depender do tempo em que se ficava disponível on-line. Contudo, diverso do que se esperava, foram dadas 154 (cento e cinquenta e quatro) respostas para este quesito, o que pode ter sido gerado por uma série de fatores, dentre eles, se pode vislumbrar: (i) pergunta mal elaborada, que dificulta a compreensão do participantes, (ii) a não observância da vinculação da pergunta com a questão anterior; e (iii) a não identificação, *a priori*, da mudança de preço, a depender do tempo on-line, mas que quando enumerados os nomes das empresas, o participante tenha resgatado a memória de situações que o fizeram responder ao referido questionamento.

Gráfico 10- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre qual ou quais empresas observam diferença no preço pago pelas entregas a depender do tempo em que ficam on-line

No caso de haver assinalado a última alternativa da pergunta anterior, em quais empresas você percebe isso ?

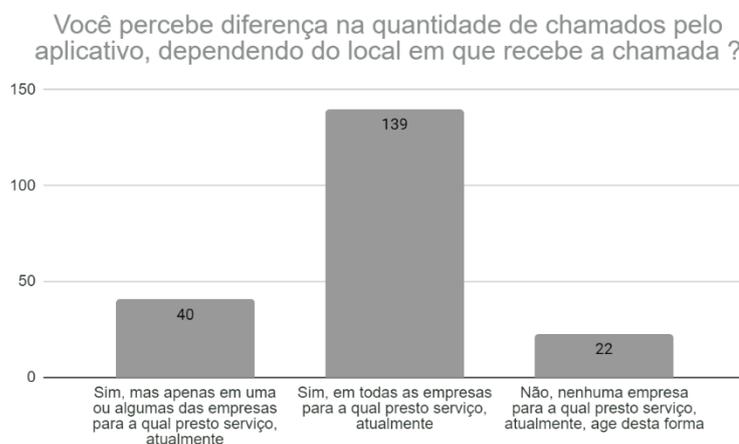
154 respostas



Fonte: elaboração própria

Quando questionados se percebem diferença na quantidade de chamados a depender do local em que está quando recebe a corrida, 139 (cento e trinta e nove) participantes responderam que sim, em todas as empresas para que trabalham; 40 (quarenta) responderam que sim, mas apenas para uma ou algumas empresas; e 22 (vinte e dois) participantes responderam que não observam qualquer diferença no número de chamados a depender do local em que se encontra.

Gráfico 11- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados se observam diferença no número de chamados pelo aplicativo, dependendo do local em que a recebem a chamada

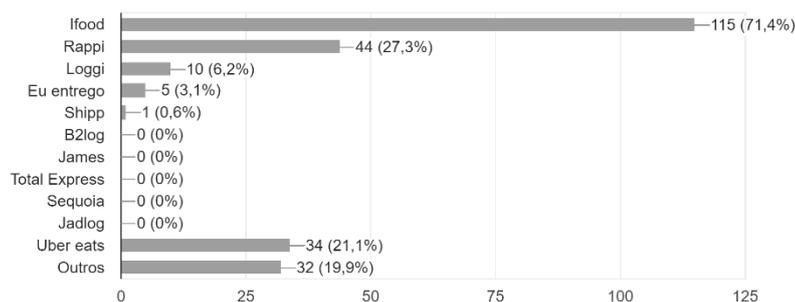


Fonte: elaboração própria

A questão subsequente disse respeito aos 179 (cento e setenta e nove) participantes que responderam positivamente o questionamento sobre em quais das empresas observava a diferença do número de chamados, a depender do local em que os recebe. Aqui, novamente diferente do que se esperava, houve apenas 161 (cento e sessenta e um) respostas, o que pode ter sido gerado por uma série de fatores, dentre eles, se pode conjecturar: (i) pergunta elaborada de forma confusa, o que dificulta a compreensão dos participantes, (ii) a não observância da vinculação da pergunta com a questão anterior e; (iii) a não identificação, de fato, da mudança da quantidade de chamadas a depender do local em que está.

Gráfico 12- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre em qual ou quais empresas observam a diferença no número de chamados a depender do local em que recebe a chamada

No caso de haver assinalado a última alternativa da pergunta anterior, qual a empresa existe essa diferença?
161 respostas



Fonte: elaboração própria

2.3.7. Percepções dos entregadores sobre precificação e distribuição de trabalho

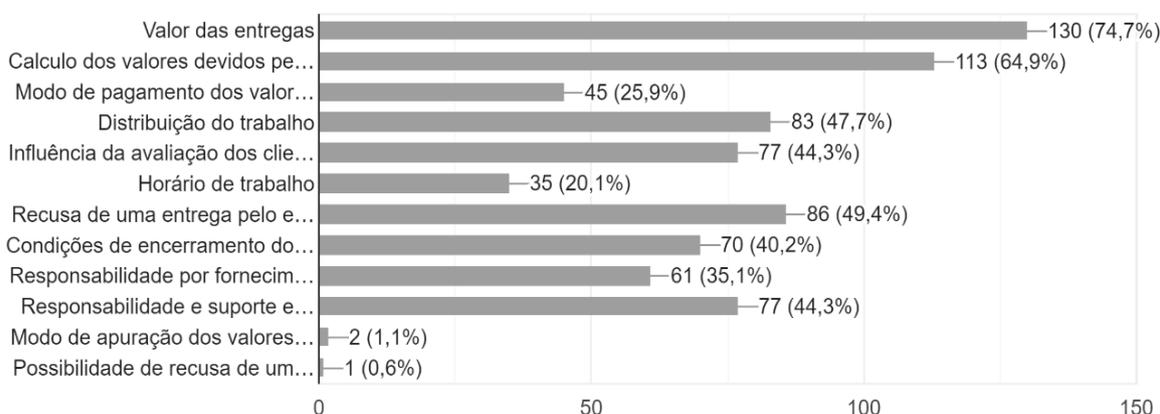
Ainda, outros fatores que mereceram atenção no questionário aplicado foram o preço das tarifas das entregas determinadas pelos aplicativos, a forma de realização da seleção dos entregadores que receberão os chamados e a previsão destas regras de forma clara e evidente para conhecimento dos entregadores.

A este respeito, questionaram-se os participantes da pesquisa se consideravam as regras de preço e distribuição do trabalho claras. Sobre isso, 158 (cento e cinquenta e oito) participantes responderam que não, o que corresponde a 79% (setenta e nove por cento); 42 (quarenta e dois) responderam que sim, o que equivale a 21% (vinte e um por cento) do total, e 1(um) não ofereceu resposta.

Àqueles que responderam negativamente à questão imediatamente anterior — ou seja, no sentido da inexistência de clareza nas regras de precificação e distribuição do trabalho — solicitou-se que fossem apontados (sem limite de escolha das opções) quais temas experimentavam ausência de regras claras, dentre as alternativas pré-elencadas pelo questionário, quais sejam: valor das entregas; modo de apuração dos valores devidos pelas entregas; modo de pagamento dos valores devidos pelas entregas; distribuição do trabalho; influência da avaliação dos clientes na distribuição do trabalho; horário de trabalho; possibilidade de recusa de uma entrega pelo entregador; condições de encerramento do contrato entre entregador e plataforma; responsabilidade por fornecimento de equipamentos de proteção contra acidentes para uso do entregador e responsabilidade e suporte em caso de acidente sofrido pelo entregador enquanto trabalha.

Gráfico 13- Respostas dos participantes da pesquisa quantitativa quando questionados sobre qual ou quais assuntos percebem ausência de clareza no tratamento pelas plataformas

No caso de haver assinalado "Não" na última alternativa da pergunta anterior, qual ou quais assuntos você entende que não são tratados de f...formas? Pode ser selecionada mais de uma opção.
174 respostas



Fonte: elaboração própria

A questão representada no gráfico acima, objetiva identificar quais os principais assuntos entre os elencados os entregadores por aplicativo entendem não serem tratados com clareza pelos aplicativos de entrega, nesta questão era possível assinalar mais de uma resposta.

Foi apontado pelos entregadores participantes que os dois temas que menos há clareza pelas plataformas estão relacionados aos valores das entregas sendo que dos 201 (duzentos e um participantes), 130 (cento e trinta) assinalaram esta opção, o que corresponde à 74,7% (setenta e quatro inteiros e sete décimos por cento) outro tema que aparece com expressividade diz respeito ao cálculo dos valores devidos, em que 113 (cento e treze) entregadores, equivalente à 64,9% (sessenta e quatro inteiros e nove décimos por cento) dos participantes, afirmam não estar claro como são executados os cálculos pelas plataformas.

Outros temas que aparecem com frequência são como as plataformas tratam a recusa de uma entrega pelos entregadores com 86 (oitenta e seis) respostas o que equivale à 49,4 % (quarenta e nove inteiros e quatro décimos por cento), e como são distribuídos os trabalhos, que aparece com 83 (oitenta e três) respostas, o que representa 47,7% (quarenta e sete inteiros e sete décimos por cento) dos participantes.

Tal questão objetivava apontar onde surgem as principais obscuridades sob a percepção dos entregadores, com a finalidade de identificar se existe algum assunto mais recorrente que outros, como é o caso da responsabilidade por fornecimento de equipamentos de proteção e responsabilidade pelo suporte em caso de acidente sofrido pelo entregador que aparecem respectivamente com 2 (duas) respostas, o que equivale à 1,1% (um inteiro e um décimo por cento) e 1 (uma) resposta, o que corresponde à 0,6% (seis décimos por cento).

2.3.8. Resultados e percepções da coleta quantitativa da pesquisa

Dos resultados da primeira etapa da pesquisa, que consiste na coleta quantitativa das respostas em um questionário estruturado, os resultados apontam para uma maior concentração de entregadores no sudeste e sul, o que juntos correspondem à 139 (cento e trinta e nove) o equivalente à 69,2% (sessenta e nove inteiros e dois por cento) dos participantes.

Quanto ao perfil dos entregadores 94% (noventa e quatro por cento) das respostas foram de participantes do gênero masculino e com idade entre 25 e 44 anos, sendo estes o equivalente à 45,3% (quarenta e cinco inteiros e três décimos por cento) dos participantes.

Da análise dos resultados obtidos, verifica-se que 70,1% (setenta inteiros e um décimo por cento) dos participantes da pesquisa, têm como principal atividade de trabalho a entrega por aplicativo.

Depreende-se das respostas que 74,6% (setenta e quatro por cento e seis décimos por cento) dos participantes trabalham todos os dias com entrega por aplicativo, sendo assim 4,5% (quatro inteiros e cinco décimos por cento) dos participantes, mesmo não tendo como principal atividade de trabalho a entrega por aplicativos, trabalha todos os dias.

Com relação ao período de trabalho, 117 (cento e dezessete) participantes da pesquisa, que equivale à 58,2% (cinquenta e oito inteiros e dois décimos por cento) trabalham com aplicativo nos períodos da manhã, tarde e noite.

Sendo a principal tomadora de serviços e a que os entregadores trabalham por mais horas a plataforma Ifood. Das 201 (duzentas e uma) respostas, 165 (cento e sessenta e cinco) participantes, o que corresponde à 82,1% (oitenta e dois inteiros e um décimo por cento) trabalham com entregas através da plataforma Ifood, e 66,2% (sessenta e seis inteiros e dois décimos por cento) dos participantes da pesquisa responderam que trabalham por mais horas para esta plataforma.

2.4. Segunda etapa de coleta de dados: análise qualitativa

A segunda etapa consistiu na realização de pesquisa qualitativa, por meio de entrevistas individuais com 20 (vinte) entregadores dentre os participantes selecionados a partir da primeira etapa da pesquisa empírica. As perguntas formuladas para essa fase foram pensando em uma entrevista semiestruturada e tiveram como objetivo de provocar a fala livre sobre os temas de interesse, isto é, de modo a possibilitar que o participante tratasse de temas pré-determinados, mas com liberdade de pontuar o que considerasse relevante, trazendo à pesquisadora percepções pessoais sobre qual maneira as empresas que gerenciam as plataformas se posicionam na relação contratual e fática através dos algoritmos (MACHADO, 2017, p. 126.).

As entrevistas foram realizadas através de ligação de vídeo, nos dias e horários de disponibilidade dos participantes.

Para a seleção da segunda etapa, foram selecionados participantes cujas respostas ao primeiro questionário:

(i) atestavam a percepção de inconsistência do aplicativo no que concerne à contratação, distribuição e remuneração do serviço prestado à plataforma de entregas;

(ii) afirmavam terem realizado a leitura do contrato de prestação de serviços entre entregadores e aplicativos disponibilizado pelas plataformas;

(iii) indicavam ter o(a) respondente como atividade laboral principal a entrega por aplicativos.

Estes critérios cumulativos de seleção tiveram como objetivo captar entregadores que, em tese, tivessem condições de, ao responderem às perguntas da entrevista, oferecer informações e percepções a respeito de uma possível subordinação algorítmica.

As perguntas da segunda etapa foram divididas em três principais blocos (Apêndice 5), sendo a primeira parte destinada a compreender se os entregadores participantes da pesquisa conhecem as políticas de uso dos aplicativos em que são cadastrados, tendo diligenciado na leitura prévia ao cadastro; se, após esta leitura, restaram compreendidas as políticas e termos contratados; e se os participantes conhecem e identificam a atuação dos algoritmos.

O segundo bloco de questões indaga sobre a percepção dos entregadores acerca de possíveis influências externas e internas que podem interferir no preço, na quantidade e no tipo de chamadas recebidas. Para estas perguntas, utilizaram-se aspectos como: avaliação dos clientes e restaurantes, tempo de disponibilidade para chamados, horários de trabalho e locais de trabalho.

O terceiro e último bloco de perguntas não teve tema único, tendo abordado as punições dos aplicativos, o suporte (ou falta de) em caso de sinistros com os veículos utilizados, a percepção sobre a influência do gênero nas dinâmicas de distribuição e precificação dos serviços, além do livre apontamento de situações ou procedimentos que o participante mudaria nas plataformas.

Após a aplicação desses filtros de seleção, restaram elegíveis à etapa da entrevista 75 (setenta e cinco) perfis. Assim sendo, utilizaram-se como critérios de triagem para o início dos convites: (i) seleção por faixa etária, sendo 4 (quatro) entregadores por faixa, seguindo os parâmetros pré-estabelecidos de 18 a 24 anos, de 25 a 34 anos, de 35 a 44 anos, de 45 a 54 anos e acima de 55 anos; (ii) divisão

por região, sendo ao menos três participante por região do Brasil (Norte, Nordeste, Centro- Oeste, Sudeste e Sul).

Em sede de pré-seleção foram convidados 56 (cinquenta e seis) participantes, por ordem de temporalidade, da resposta mais antiga à mais atual, de modo que, com a recusa manifestada pelos primeiros convidados, formulou-se o convite ao próximo da lista até que alcançado o aceite dos 20 (vinte) participantes pretendidos, sendo assim, 26 (vinte e seis) participantes da primeira etapa, quando convidados para a segunda etapa, se recusaram a participar.

O perfil dos entrevistados da segunda etapa são todos homens maiores de 18 anos, distribuídos em todas as faixas etárias e moradores de diferentes regiões do Brasil.

Cabe pontuar que a pesquisadora, durante a realização das entrevistas, notou certo desconforto dos entregadores em responder sobre o aspecto de gênero, pergunta esta alocada inicialmente como parte da pesquisa. Diante disso, com um ajuste nas entrevistas, a pesquisadora passou a realizar tal questionamento apenas aos participantes que já haviam utilizado contas de terceiros do gênero feminino, abrindo espaço para respostas com base neste tipo de experiência.

A média de duração das entrevistas foi de 00:23 (vinte e três minutos), sendo a mais longa de 00:50 (cinquenta minutos) e a mais curta de 00:10 (dez minutos), totalizando 7 (sete) horas, 40 (quarenta) minutos e 3 (três) segundos de conteúdo de vídeo e áudio.

Os dados da presente pesquisa advêm das falas dos entregadores coletadas em entrevista individual. O processo de análise e interpretação destas falas se aproxima muito do estudo etnográfico, que segundo Rockwell (1986, p. 50), trata-se de um estudo em que o pesquisador “seleciona do contexto o que há de significativo em relação a elaboração teoria que está realizando”.

Recorreu-se a este método de pesquisa uma vez que alguns aspectos da condição humana, da percepção subjetiva do indivíduo, apenas se fazem identificados através da fala e projeção dos próprios sujeitos sociais (MACHADO, 2017, p.123).

Para a seleção dos trechos das falas que seriam transcritas nesta dissertação, a pesquisadora utilizou a técnica de análise de conteúdo (BARDIN, 2009), executada em três etapas: análise prévia, exploração do material e tratamento dos resultados.

A quase totalidade das entrevistas realizadas e gravadas foram transcritas, na íntegra, em fichas apartadas. Três das entrevistas, por problemas técnicos desconhecidos, não tiveram o áudio registrado, o que impossibilitou a transcrição da entrevista. Entretanto, a pesquisadora também realizou anotações ao longo de todas as entrevistas, o que possibilitou o aproveitamento destes três encontros, muito embora impossibilitada a transcrição da integralidade das falas.

Por se tratar de uma pesquisa qualitativa, não há preocupação com a representatividade numérica, mas com a profundidade da compreensão de um determinado grupo social (SILVEIRA, GERHARDT, 2009, p.31), sendo assim, a não transcrição das três entrevistas não afeta o resultado que se busca com a presente pesquisa.

Ainda, durante a transcrição, buscou-se refletir exatamente o conteúdo dos registros, sem correção de supressões, equívocos gramaticais e a linguagem coloquial pela pesquisadora. Em uma segunda revisitação das entrevistas pela pesquisadora, buscou-se realizar uma “leitura flutuante”, destacando as informações consideradas mais importantes (GUERRA, 2014).

Na fase de análise e exploração do material obtido através das entrevistas, buscou-se categorizar os resultados, reunindo-os em conjuntos de análise de acordo com as similaridades e divergências (BARDIN, 2009).

Por fim, cabe destacar que, para manter a anonimização dos participantes da pesquisa, em observância ao compromisso ético registrado no TCLE apresentado aos entrevistados, utilizaram-se para identificar seus relatos o nome “Participante” acompanhado pela numeração de 1 (um) à 20 (vinte), restando a relação dos nomes e relatos sob guarda e sigilo desta pesquisadora nos exatos termos e pelo período de cinco anos como previsto no projeto aprovado junto ao Comitê de Ética em Pesquisa.

Quanto às imagens de grupos colacionadas na presente pesquisa, insta consignar que correspondem às publicações realizadas em grupos públicos ou em fóruns de reclamações com acesso público e visibilidade irrestrita. Além disso, com o objetivo de proteger o uso de imagem e nome das postagens, optou-se por ocultá-los por meio de uso de tarjetas.

2.4.1. Análise qualitativa da opinião dos entregadores quanto à forma de contratação e distribuição de trabalho pelos aplicativos com relação aos contratos e termos de condições de uso

Para compreender a opinião dos entregadores quanto à contratação e distribuição de entregas pelos aplicativos, questionou-se se, inicialmente, se houve a leitura dos contratos e dos termos de uso e condições. Este questionamento objetivou identificar dois principais pontos: (i) se há a adesão pela leitura dos documentos disponibilizados pela plataforma; e (ii) se nestes documentos é possível identificar as regras quanto à forma de contratação e à distribuição das entregas aos participantes.

Muito embora a questão inicial, que se trata da leitura do contrato, já tivesse sido abordada na primeira etapa da pesquisa, optou-se por repeti-la na segunda etapa devido à importância desse aspecto na pesquisa como um todo. Foi possível identificar que nem todos os participantes da primeira etapa que haviam respondido positivamente à leitura do contrato haviam de fato procedido àquela leitura. A esse respeito, o Participante 1, afirma:

[Participante 1] Na verdade, a gente muitas vezes não lê não. A gente tem mais ou menos uma base no que os próprios colegas já fazem, entendeu? A gente sabe o que é que a gente tem desconto, o que é que a gente tem que fazer, como funciona a parte de recebimento de coletas, entrega e destinatários. Algumas plataformas mesmo, mostrar uns vídeos educativos, com o que é que a gente pode fazer, o que a gente não pode fazer. A gente sempre vai se adaptar com isso, mas parar para ler realmente não. No meu ponto de vista, eu não paro pra ler não. Se eu disse a você que eu leio, eu estaria mentindo, não leio não.

Também relata Participante 13.:

[Participante 13] Eu trabalho só com o iFood.

[Pesquisadora] E quando você entrou no iFood você chegou a ler o contrato ou você deu-lhe aceito?

[Participante 13] É, na verdade, eu não li nada, eu fui pra rua mesmo.

[Pesquisadora]E você acha que as políticas de entrega do aplicativo são claras?

[Participante 13] Ó, na verdade, ela deixa a gente em dúvida em muitos pontos, a gente praticamente trabalha e recebe e às vezes não entendo muita política mesmo.

Relata Participante 12:

[Pesquisadora] Quando você entrou na iFood, você chegou a ler o contrato que tinha lá na plataforma? Se não, por que que você não leu se você leu você conseguiu entender o que estava escrito?

[Participante 12] A então eu li mais ou menos, eu não cheguei a ler tudo porque geralmente é muita coisa e de falar para verdade, eu acho que ninguém lê tudo, né?

Por outra perspectiva Participante 6 trata sobre aos contratos que possuem cláusulas de adesão com diversas regras que nem sempre ficam claras ao entregador aderente:

[Pesquisadora] Você chegou a ler o contrato do iFood?

[Participante 6] Não tem como ler, é muita, é muita coisa, e letrinhas pequenininhas. Eles colocam um monte de regras, você tem que acabar assumindo o que eles querem é que nem contrato de banco, infelizmente é isso (SIC).

[Pesquisadora] Inclusive essa era uma das perguntas, se você considera que as políticas do aplicativo são claras?

[Participante 6] É na verdade, o que que acontece, é igual contrato de banco ou você assina para ter a conta, entendeu? Ou você não abre a conta, eles te obrigam entendeu? Querendo ou não você é obrigado assinar.

Para aqueles que de fato realizaram a leitura, não raros são os relatos que dizem não compreender o que consta nos documentos, como reporta Participante 14 de Campinas:

[Pesquisadora] Você leu o contrato firmado com a plataforma? Se não, por quê? Se sim, conseguiu compreender todos os termos contratuais?

[Participante 14] Sim.

[Pesquisadora] Você considera que as políticas das empresas de entrega são claras? Por quê?

[Participante 14] Não muita coisa a gente entende assim pelo dia a dia né, mas fica meio maquiado né [...] e agora já estão mudando a forma de contrato deles já tá mandando com umas as coisas para gente.

Nota-se que não há uma leitura completa dos termos e condições e quando feito, ainda assim, não há compreensão inequívoca das condições de uso pelos entregadores. Além disso, fora relatada uma alteração recorrente dos termos de uso de uso das plataformas, o que, muitas vezes, é informado por uma simples notificação no aplicativo, sem qualquer aviso prévio, discussão do tema, restando ao entregador apenas “ler e concordar”.

Além disso, não há qualquer assessoria jurídica disponibilizada pela plataforma para discutir cláusulas, alterar condições ou esclarecer os termos técnicos-jurídicos dos documentos.

Quando questionado sobre os contratos, termos e condições de uso dos aplicativos. O Participante 10 afirma:

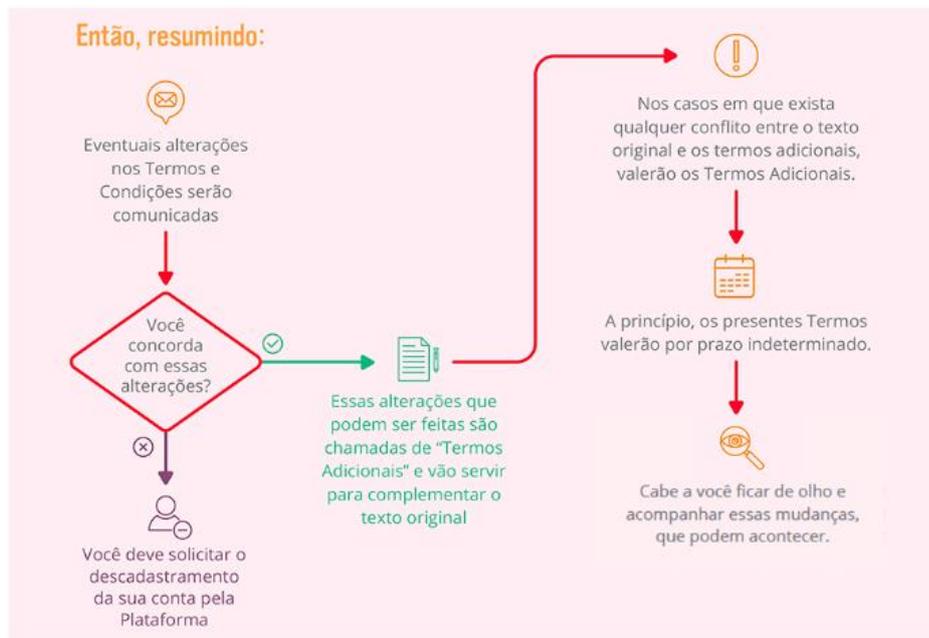
[Pesquisadora] E quando você lê, você acha que as políticas da empresa elas são claras?

[Participante 10] Não, isso não está claro. Na verdade, é muito subjetivo, eles jogam muito superficial, não é muito claro, por exemplo, eu vou receber mais entregas se eu ficar mais tempo logado? Eu vou receber mais entrega ou menos entrega que um O.L? Nada disso é claro no contrato, a gente só tem uma parte muito superficial em relação a isso.

Não raro ocorrem, além das alterações contratuais, as atualizações das políticas do aplicativo, que modificam unilateralmente a logística de operação das entregas. Apenas a título exemplificativo, foram incluídas novas diretrizes para bloqueio de recebimento de chamadas em caso de apontamento pelo entregador de veículo quebrado e a necessidade de inclusão de código de recebimento do cliente (IFOOD, 2022).

O aplicativo de intermediação de entregas faz constar em sua página na web explicitamente a possibilidade de alterações unilaterais dos termos e condições de uso.

Figura 3- Captura da página do site do Ifood com o título Alterações no App*



Fonte: Ifood (2022).

Nas redes sociais, em que ocorrem compartilhamentos reiterados pelos entregadores, é possível verificar apontamentos e relatos que demonstram a arbitrariedade quanto às mudanças diversas realizadas pelos aplicativos e muitas vezes sequer compreendidas pelos entregadores. A título de exemplo, colacionam-se abaixo algumas publicações e comentários que demonstram justamente as alterações sofridas recentemente.

Figura 4- Captura da tela do site do Ifood na aba Termos e Condições que demonstra a atualização do texto em 21 de janeiro de 2022



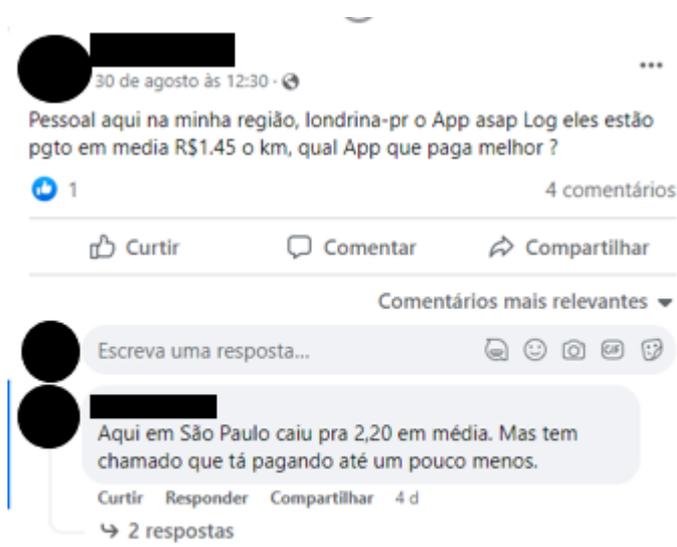
Fonte: IFOOD (2022).

Figura 5- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado Ifood entregadores ABC (Uber, Rappi e Ifood) por um dos membros do grupo em 29 de agosto 2022



Fonte: Ifood entregadores ABC (Uber, Rappi e Ifood)

Figura 6- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores) por um dos membros do grupo em 30 de agosto 2022



Fonte: ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores).

Observa-se que as alterações realizadas pelos aplicativos e replicadas aos termos de condição de uso vão desde mudanças relativas a operações e obrigações a serem cumpridas pelos entregadores, como por exemplo a retirada de duas entregas em um só estabelecimento a preço de uma entrega e um acréscimo- não correspondente ao valor integral da segunda -, até a alteração para a inclusão de dados do cliente para finalização da corrida.

2.4.2. Perspectiva dos entregadores sobre a preferência na distribuição de entregas para entregadores que têm melhores avaliações nos aplicativos

Os entregadores participantes da pesquisa foram questionados quanto à percepção da existência de alguma influência das avaliações promovidas no aplicativo, pelos clientes e restaurantes atendidos no número de entregas diárias recebidas. Os aplicativos de entrega realizam, com os consumidores e restaurantes, pesquisas de satisfação que funcionam como indicadores para medir o desempenho dos entregadores. As notas, em regra, são medidas por estrelas ou por algum espectro de avaliação não numérico que correspondem a uma nota de zero a cinco, sendo zero insatisfeito e cinco muito satisfeito.

Dessa maneira, as avaliações e notas atribuídas servem como parâmetros para a realização de uma média que resulta em uma nota final ao entregador. Cada aplicativo possui um critério de avaliação e de realização dessa média. A Loggi, por exemplo, avalia através de uma metodologia denominada 360 graus, em que o próprio entregador se atribui uma nota, há a avaliação dos pares, dos clientes, do líder e de um comitê de calibragem (ZARINO, 2020).

O Rappi, por sua vez, sugere que para o entregador ter nota máxima de desempenho deve ter um alto índice de aceitação, o que significa que não pode recusar ou perder nenhum pedido que lhe é atribuído pela plataforma, não deve desviar da rota sugerida pelo aplicativo e precisa utilizar máscara e álcool em gel em todos os pedidos. Ainda, deve fotografar a nota fiscal do pedido e entregá-la ao cliente, visando obter deste uma boa nota, o que ocorre, de acordo com o Rappi, quando há zelo no armazenamento do pedido, por parte dos entregadores (RAPPI, 2021).

Já o Ifood aponta como elementos para designar o *score* do entregador os cancelamentos realizados pelos entregadores antes e depois da coleta, a pontualidade nas entregas e as médias de avaliações positivas que os entregadores recebem das lojas e clientes, utilizando como parâmetro de avaliação o indicador “Experiência joia”, consistente na assinalação de um símbolo de “positivo” ou de “negativo”. Ademais, o aplicativo indica que o entregador deve ser cordial e atencioso, utilizar o chat para comunicação e solicitar a avaliação aos clientes (IFOOD, 2022).

Muito embora cada aplicativo detenha uma regra específica de como atribuir notas aos entregadores, todos utilizam os algoritmos computacionais para sintetizar as avaliações em uma nota ou *score* final que ficará registrado, por um determinado período, como sendo a avaliação final do trabalho desempenhado pelo entregador.

Diante disso, considerando que as notas construídas, especialmente com relação aos critérios de avaliação utilizados, contêm um propósito mercantil - seja de melhorar a experiência do cliente e do restaurante, de avaliar o trabalho do entregador, ainda de reduzir o número de reclamações e insatisfações, ou ainda de controlar o trabalho desempenhado -, emerge a hipótese da influência das avaliações no número de entregas recebidas pelos entregadores.

Durante as entrevistas questionaram-se os entregadores acerca da perspectiva das vivências experimentadas sobre a forma em que ocorrem as distribuições das entregas pelos aplicativos e se as classificações de desempenho apontadas

influenciam na pontuação e no número de entregas recebidas. Os aplicativos não afirmam que a avaliação impacta no número de entregas recebidas, afirmando atribuir tal nota como parâmetro para a punição e desligamento em caso de reiteradas situações de desatendimento das políticas e condições. Entretanto, os entregadores participantes da pesquisa observam, na prática, a influência das notas no número de chamados recebidos. Sobre isso, Participante 12 afirma:

[Pesquisadora] Além do Tempo que fica disponível, por exemplo, é a avaliação de cliente, o tempo que você demora para fazer a corrida tem mais alguma coisa? Ou você acha que é só o tempo que ele fica online?

[Participante 12] Então porque na verdade, o iFood mesmo fala que avaliação dos clientes e a aceitação que você tem. Se você tiver onze aceitação de 100% e as da avaliação dos clientes for 100% também, você sempre vai receber mais rotas, só que é (...) varia porque tem gente que tem aceitação de 100%, a avaliação de cliente também 100% e as vezes toca pouco e um cara que não tem 100% toca mais, o que não dá para entender [sic].

Para ilustrar a influência das notas e scores no número de chamadas recebidas. Participante 6 relata uma situação específica vivenciada com um cliente, que impactou diretamente no número de entregas realizadas na semana do ocorrido:

[Pesquisadora] E além do tempo que você fica online existe mais algum fator que influencia no número de entregas que você recebe?

[Participante 6] Então, quando eu fazia uma entrega para o cliente eu nunca falei nada. Eu falava: oi, tudo bem? Obrigado. Bom dia, boa tarde, bom fim de semana. Mas eu nunca pedi para o cliente me avaliar. Nunca falei: olha se você puder me dar um joinha lá na avaliação eu agradeço, essa avaliação... se o cliente, se o cliente [sic]. Teve um cliente que eu tive problema, na verdade na conta do meu filho, que eu estou usando a conta do meu filho.

[Pesquisadora] (*Interjeição de concordância*).

[Participante 6] A cliente era uma doutora, cheguei no consultório dela, embaixo em um prédio, né?! Não tinha nada para falar com a doutora lá em cima, porque estava quebrado o sistema de telefonia dela. Ela não tinha ramal para chamar e eu não tinha como fazer a entrega.

Graças a Deus, uma menina chamou uma outra sala e essa doutora não gostou. Eu falei é um absurdo eu estou aqui há mais de 15 minutos, como que ela pede e não olha no sistema? Daí eu mando mensagem né?! Tô saindo, tô no seu endereço em cinco minutos com o seu pedido, mas aí essa doutora não gostou e me avaliou ruim e nessa semana eu percebi, entendeu? Que quando ela me avaliou ruim eu tive menos pedidos. Mas também ninguém do lfood me perguntou o porquê. Ninguém perguntou o porquê, entendeu? Por ela ser uma doutora ou não, não me importa entendeu?! Para mim é uma falta de respeito dela. Ela fez o pedido e deixou o telefone de lado para fazer outra coisa, sabendo que não tinha como ninguém chamar ela lá, é uma coisa que ela sabe, ela não tem telefone e nem um sistema para o pessoal chamar ela [sic].

Ainda, em seu relato, Participante 6 exprime sua expectativa de posicionamento do aplicativo diante de tal avaliação:

[Participante 6] Então, o que eu achei sacana, não ela me avaliar, se ela não gostou de mim, beleza, mas o lfood me ligar e falar: olha, o que aconteceu nessa entrega? Olha a cliente te avaliou ruim, por quê? Aí eu iria explicar, né? Olha, a cliente não tem um telefone, a cliente não tem um ramal para a portaria ligar lá. É um prédio de vinte e cinco andares, entendeu? A sala dela é o pessoal que liga em outra sala e pede para chamar ela, ou seja, ela é sacana essa doutora, ela é sacana simplesmente [sic].

Ao tratar sobre a avaliação e a influência das notas na quantidade de trabalho recebido Participante 15 explica sobre o aplicativo de compras e entregas Conershoper by Uber, em que o entregador, além da entrega, também tem como tarefa designada realizar as compras dos clientes:

[Pesquisadora] E você acha que tem algum fator que influencia na distribuição dessas entregas? Todas as empresas em que você trabalha possuem algum tipo de avaliação? E se sim, existe alguma diferença entre elas?

[Participante 15] Sim, tem diferença. Por exemplo, na Conershoper, agora, você tem uma nota do cliente. Você tem três critérios, que são

a base no aplicativo, que é o tempo de você encontrar um produto no mercado e outro o tempo ideal, que eles colocam é 2 minutos. Ou seja, depois que você encontrou um produto, escaneou e colocou no carrinho dão ali um tempo médio de 2 minutos pra você encontrar um outro produto escanear e colocar no carrinho. É uma média.

Por isso a gente fica correndo de um canto pro outro para encontrar o pedido mais rápido possível, porque aí toda semana eles tiram uma média desse tempo e fazem um cálculo e coloca no seu atributo, né? Quanto tempo você tem de média é outra questão. É nota, né, de cliente para os clientes, sempre os pedidos que a gente faz sempre tem avaliações igual da Uber transporte. Você tem ali as estrelas e você tem um comentário, se você quiser fazer. Eu diria que mais ou menos 70% das pessoas avaliam e outros 30 não, né? Não queria ficar sem avaliação nenhuma. Então, eles têm uma nota que eles atribuem, né, que é de zero a cinco. O ideal que eles colocam é para você ficar entre quatro e meio a cinco, né? Quanto maior sua nota é, e menor tempo de compra, né, de um pedido a outro. Você acaba ficando, digamos assim, na prioridade de receber pedidos. Aí, tem outra questão também, que acontece. Como é que se diz? Quando cai um pedido, você pode aceitar ou não. Você tem que ter pelo menos, ali, 90% da taxa de aceitação, então, quanto maior sua aceitação de pedidos é melhor, você tem prioridade. Então assim, nesses 3 critérios, né? Quanto maior ficou sua nota, menor seu tempo de compra e maior sua taxa de aceitação, melhores pedidos vão cair pra você, né? Serão designados os melhores que a gente se designou, como pedidos grandes, que pra gente compensa muito quando se faz o pedido bem grande, né? Tipo compras de pessoas que faz compras do mês que tem muito produto de encher carrinho, então para isso é pra gente é muito melhor que você faz uma corrida, né? Uma só e ganha um retorno maior do que as pedidos pequenos, que geralmente são assim, não chega nem encher o carrinho, então acaba que não compensa tanto [sic].

Dessa maneira, pelos relatos e percepções dos entregadores, verifica-se que há o uso pelos aplicativos das notas, scores e avaliações como critérios para a

distribuição dos trabalhos de entrega, representando, em geral, uma queda no número de chamados recebidos, conforme a quantidade de notas negativas obtidas.

Por outro lado, há relatos, como o de Participante 6, acerca da falta de oportunidades para apresentação de contraditório ou justificativa frente a uma nota negativa atribuída ao entregador. Sendo assim, trata-se de uma pontuação estabelecida unilateralmente, sob a perspectiva do consumidor ou do restaurante, que reflete no resultado do trabalho do entregador, seja através de uma punição direta pelo aplicativo, ou indireta, através da redução do número de chamadas.

2.4.3. Perspectiva dos entregadores sobre as tarifas pagas e os regramentos impostos pelos aplicativos

Para compreender a perspectiva e opinião dos entregadores acerca da remuneração das entregas pelos aplicativos, durante as entrevistas, os entregadores foram questionados sobre os critérios utilizados para a precificação das entregas e quais aspectos influenciavam nesse cálculo. Os relatos mencionam que o preço da corrida possui algumas variantes. A primeira delas diz respeito à distância entre o local da coleta e o destino da entrega, sendo que tal distância é calculada através de raio e não de quilômetro rodado. Em outros termos, o valor é calculado da seguinte maneira: o aplicativo traça uma circunferência entre o local de retirada e o local de entrega, através da qual é medido o raio de entrega. Com a obtenção deste número, é possível verificar a distância em quilômetros a ser paga pelo aplicativo, que vai multiplicar o valor do quilômetro pelo raio de distância. Ou seja, o cálculo do valor da corrida consiste no raio entre o restaurante e o cliente e não na quilometragem efetivamente percorrida pelo entregador.

A este respeito, afirmam os participantes da pesquisa e entrevistados:

[Participante 3] Os aplicativos cobram do cliente uma taxa até que justa só que o problema é que eles pegam uma porcentagem para ele lá. Em uma corrida que você pagou R\$ 10,00 de taxa de entrega do ifood, ele vai fazer um motoboy entregar mais três pedido por R\$ 10,00, entendeu? É nessa que entra a sacada do ifood. Ele é louco. O motoboy com 45 pedido de 45, tem que pagar uma taxa de R\$ 10,00. Era para motoboy sair com a viagem para ganhar R\$ 50,00 ele vai ganhar R\$ 20,00 no máximo, entendeu? Também com relação à questão do raio, né, que eles usam é raio e não quilômetro, então às

vezes isso é verdade eles usam km só que eles traçam esse quilômetro em linha reta [sic].

[Participante 15] [...] Já na Americanas Mercado, que eu trabalhei, ali é complicado, porque eles calculam por raio e somente linha reta. Aí acaba que eu o valor da entrega final é muito menor, né? Eles acabam (...) eles não levam em consideração que tem subida descida, trânsito, curvas, desvios. Enfim, da Americanas Mercados têm muita reclamação, já a Conershoper, não, lá é bem tranquilo [sic].

[Participante 16] É assim, depende do aplicativo. Eu tenho os aplicativos que fazem por raio e tem os aplicativos que pagam por quilometragem. O iFood, por exemplo. Ele é muito de lua. Tem horas que eles pagam por raio e tem hora que ele paga por quilometragem, é o que eu te falei, se ele fosse contar por raio de entrega, se eu estou aqui no Perequê e ele me toca uma entrega no Centro, se ele me pagasse por raio, ele iria pagar a taxa mínima, pra entregar fosse do lado, porque a entrega do raio. Só que, por exemplo, se eu tiver lá, ele vai me pagar a taxa mínima, porque não vou percorrer muito. Mas ele tem alguns, alguns lugares que ele paga por raio, mas a maioria paga por quilometragem rodada. É independente que seja, tem aplicativo que paga do momento da coleta até a Entrega. Tem aplicativo que paga na quilometragem total. Eu tenho um exemplo disso, é por experiência e foi de carro, por exemplo. O carro, ele te paga na quilometragem total, ele te paga a taxa, que é 2 e pouco por KM referente a quilometragem total. Hoje de manhã eu liguei o aplicativo em casa, saí, era 9 horas, quando eu peguei era 9 e 10 por aí, era umas 9 e 10, então com uma corrida 10 para as 10. Para buscar praticamente na balsa para atravessar para Santos e entregar um pouco para cá, então ele pagou meu deslocamento, de eu sair da minha casa até a retirada, da retirada até a entrega. Tem vez que ele faz isso e tem vez que ele lançou uma corrida aleatória para entregar lá do lado pelo preço que é, para entregar pela quilometragem de lá [sic].

[Pesquisadora] E o aplicativo indica como ele fazem esse cálculo para você?

[Participante 16] Ele não, ele não deixa especificados. E se ele deixar especificado e pagar errado, muita gente vai contestar, porque vai

mandar você buscar entrega lá, você vai, você vai aceitar, vai ver o valor e vai ver a quilometragem, porque no Ifood aparece a tela com um valor de um lado, a quilometragem do outro e a bolinha para você aceitar ou recusar. Se ele coloca o valor x pela quilometragem y, e ele desse certificado, como é que ele paga errado, sendo que está sempre fazendo errado. Porque ele te manda uma corrida de colocar o carro de 12km, ao invés de ele pagar R\$ 24,00, ele paga R\$ 20,00. Entendeu? Então ele não te fala como ele paga, ele não te fala como ele paga. Alguns aplicativos falam lá, você ganha 80 centavos, é 80 centavos quilômetro, mais uma taxa de retirada e uma taxa de entrega, ele (IFOOD) já não fala nada [sic].

Outro fator apontado pelos entregadores como métrica para a composição do preço consiste na demanda de entregas e a disponibilidade de entregadores para a região. Segundo os relatos, quando há uma grande demanda de entregas e escassez de entregadores, o aplicativo realiza o que denomina “promoção”, tal operação foi relatada pelos entregadores que trabalham com o aplicativo de entregas Ifood.

[Pesquisadora] E com relação às promoções, eles fazem só em uma parte da cidade ou na cidade toda? Como funciona?

[Participante 12]Então eles aqui tem 2 tipos de promoção, tem a promoção aqui em São Paulo, que abrange a cidade inteira e tem a promoção que é por zona, aí eles mandam mapa e dentro daquele mapa, se você pegar um pedido de um restaurante que tiver dentro do mapa você recebe a promoção, mas se você pegar num restaurante que tiver fora daquele mapinha que eles mandou, você não recebe, é tudo por demanda, entendeu? Um lugar que tem a demanda alta, que precisa de entregadores, vai pagar bastante com os entregadores. Tá sempre naquela região, lugar que não tem demanda, eles não vai pagar porque não vai, não tem necessidade de ter entregador ali, entende? [sic].

Conforme relato, tal promoção consiste no recebimento de um valor “bônus” superior ao valor padrão da corrida para coleta das entregas em uma determinada região.

[Pesquisadora] O que que seria essa promoção?

[Participante 10] Que nem hoje, hoje eu trabalhei até as 3:00 da manhã. Hoje tinha promoção de mais R\$ 3,00 por rota, entendeu? Então assim, o iFood, hoje, implementou um negócio de mapa, ou seja, você só ganha promoção se você tiver dentro daquela marquinha vermelha. Aqui na nossa cidade esse mapa pega só a parte central de São José, que é do lado de Floripa. A parte central de Floripa e Palhoça não pega, Biguaçu não pega, sabe? Então, se eu tocar uma corrida para mim e eu aceitar essa corrida e for para lá, eu ganho a promoção de R\$ 3,00. Agora, se tocar outra corrida lá em Palhoça, eu já não vou ganhar a promoção, eu teria que desligar o aplicativo lá, voltar para o centro de novo para tentar ganhar uma corrida para vim promoção junto. Que nem eu falei para você, eu faço essa entrega lá, eu aceito dentro do mapa e a entrega é fora do mapa eu consigo ganhar a promoção. Agora se eu ficar lá fora do mapa e tocar uma corrida lá, aí eu já não ganho, eu teria que desligar o aplicativo lá ou desligar a localização e voltar para a praça [sic].

Durante a entrevista, também foi relatado outro fator que influencia diretamente no valor da tarifa, a situação climática. Em dias de chuva e frio, percebe-se que há uma queda significativa no número de entregadores. Para suprir a demanda, os aplicativos realizam as promoções com um “bônus” nas entregas realizadas, ou ainda, aumentam o valor geral do quilômetro da entrega. Segundo o aplicativo Ifood, em seu site, as promoções podem ser classificadas em duas categorias: as promoções por zona e as promoções por região, sendo a primeira relacionada ao local de coleta e a segunda ao local de entrega (IFOOD, 2022). Não há indicação no site dos critérios utilizados para o lançamento das promoções nem mesmo se todos os entregadores podem participar delas, ou se existe um critério específico que os qualifique para participar destas.

São recorrentes as queixas dos entregadores quanto à forma de precificação dos aplicativos, em especial, porque não se compreendem os critérios de cálculo e os entregadores não concordam com os valores finais repassados. Durante as entrevistas, um dos apontamentos mais presentes foi a crítica a uma nova forma de distribuição de entregas realizada pelo aplicativo Ifood, que consiste na retirada de dois pedidos simultâneos no mesmo restaurante, mas com entregas em locais

diferentes, sendo atribuído ao entregador o valor de uma corrida e um adicional desproporcional ao valor integral da segunda entrega.

[Participante 17] Uma coisa certeza! Você pode botar aí, não sei se muita gente já reclamou, eles pagam muito ruim a entrega de dois. Eles são tão safado nessa entrega de dois. Por exemplo, ontem estava (...) todas as entregas que se tava fazendo era R\$ 8,00, R\$ 9,00 Aqui na cidade é tudo assim, é 5 km e paga R\$ 8,00, isso é o normal. A gente vai ali no centro e volta para buscar aqui no McDonalds, aqui na Dutra. Aí, do nada eles te mandam duas entregas que muitas vezes até mais longe do que essa de 5 km e te paga R\$ 10,00. E se, tipo assim, como tem pouco entregador da rua é tipo (...) mesmo se você rejeitar, ele vai te mandar essa entrega de novo, porque provavelmente ela está atrasada e se você ficar rejeitando muito, seu score, vai baixar. Porque, por exemplo, se você tiver muita entrega no flete é lá o negócio lá de entrega deles lá que eu nem sei onde é que fica, mas eu sei que existe se tiver muita entrega nesse fleet e você ficar rejeitando é morte para sua conta, porque o iFood vai falar: ó, não estava querendo trabalhar, está escolhendo entrega, está online no aplicativo, mas não, não está aceitando entrega. Então com certeza, seu score vai descer muito. Mas a entrega é super defasada. Assim você vai muitas vezes (...) 12 km a pagar R\$ 10,00, é dois prédios que você tem que subir, duas entregas que você tem que esperar. Então você trabalha muito mais para ganhar muito menos. O que deveria ser feito: você paga o valor integral das duas entrega, até porque o iFood recebe 30% do restaurante pelo pedido e mais, a taxa de entrega do cliente não é (...) ele é pago duas vezes, então o dinheiro ele tem, principalmente dentro dessa entrega. Por exemplo, a entrega fosse R\$ 100,00, ele ganha 30 mais a taxa de negócio e paga pra gente é R\$ 7,00. Então é complicado.

[Participante 12] É tipo assim, o ifood pagar um por um né, vamos ver 1 km é R\$ 1,00 entendeu? Só que às vezes aparece, vamos ver, 5 km e ela paga um pouquinho a mais R\$ 7,00 entendeu? R\$ 8 às vezes acontece isso, mas às vezes acontece de ir lá eu pegar um pedido que eles dizem né, são duas entregas né? Nessa parte aí eu acho que o ifood ele tá pagando muito pouco porque, tipo assim, se eu faço uma entrega, uma entrega custa o que é bem pertinho é R\$ 5,00, vamos

ver que deu 5 km né, mas quando é dois ela tá pagando vamos ver R\$ 9,00 por duas entregas. Ele não tá chegando a pagar R\$ 5,00 por cada entrega é como se ela pagasse R\$ 4,00 e uns quebradinhos, entendeu? Isso do que eles oferecem para gente, depois que criaram isso né?! Que são as duas entregas. Tem colega meu que já pegou até três entregas e pagaram até um pouquinho abaixo também da média né, e quando a gente pega só uma, uma entrega é o valor realmente que o ifood paga, entendeu?

Conforme os relatos acima, observa-se que existem diferentes critérios de remuneração pela entrega, mesmo dentro da mesma empresa, sendo o valor objeto de reajustes a depender de circunstâncias fáticas que reduzem ou impossibilitam a operação recorrente do aplicativo e seu auferimento de receita, como a falta de entregadores, o aumento da demanda e situações climáticas.

3. TRABALHO PLATAFORMIZADO, SUBORDINAÇÃO E O USO DOS ALGORITMOS: REFLEXÕES A PARTIR DA PESQUISA EMPÍRICA REALIZADA

Apresentados os relatos dos entregadores sobre temas sensíveis ao trabalho por aplicativo, o objetivo deste capítulo consiste em realizar a revisão histórica da subordinação nos contratos de trabalho, sobretudo em termos jurídicos, demonstrando a importância do conceito para distinguir a relação de trabalho das demais contratações, e o porquê o uso e controle pelos algoritmos como relatado pelos entregadores pode ser considerado um meio de exercício da subordinação, especialmente em relação ao controle realizado remotamente. Além disso, a partir dessa análise sobre a estrutura e administração das entregas como exercício do poder de gestão do trabalho, sob o manto do discurso neoliberal, torna-se perceptível a atribuição, aos entregadores, da qualidade de empresário de si mesmo, legitimando a dominação.

3.1. Capitalismo e subordinação: da experiência às concepções de subordinação aplicáveis ao trabalho de entrega por aplicativo

Quando os entregadores são questionados sobre a existência de subordinação pelos aplicativos de entrega, a maior parte deles responde negativamente.

Entretanto, quando questionados sobre o controle dos aplicativos quanto às entregas, ao número de horas que restam disponíveis para o trabalho, ao controle dos preços e à influência das avaliações para o exercício da atividade entrega, uma maioria significativa responde positivamente quanto ao exercício destes e outros controles pelos aplicativos como já demonstrado no capítulo 2.

Existem, ainda, situações em que os entregadores identificam, *a priori*, o controle realizado pelos aplicativos como no caso do Participante 6, que relata:

[Pesquisadora] E você sabe como que funciona os algoritmos das plataformas sabe explicar como que eles operam?

[Participante 6] Existe, existe uma sacanagem bem grande, né? O Ifood fala assim: você pode ser nuvem e você pode trabalhar a hora que você quiser. Isso é mentira, ele te obriga, e agora ainda está ficando pior ainda, que ele quer que você marque horário, né tipo assim ó: eu vou marcar o horário agora para trabalhar de noite, se eu marcar para trabalhar de noite e não ir ele vai me prejudicar ele não

vai me chamar, entendeu? Ele me deixa 1 hora, 2 horas esperando, entendeu? Às vezes deixa até mais, entendeu? Então assim é uma sacanagem muito grande, como eu trabalhei como OL, eu entrei em uma empresinha aqui muito ruim, então ela não tinha serviço, era pior. Mas assim, o lfood deixa esperando, ele fala assim, não, não tem, mas tem sim, ele prejudica a conta, entendeu? Tipo assim, ó, ele me manda para Valinhos. Você percebe porque ele não chama, entendeu? Outro dia fui fazer uma entrega em Valinhos, saí de Campinas, fui lá em Valinhos. Chegou lá em Valinhos eu fiz a entrega voltando, eu não ganho nada na volta, beleza, mas o sistema colocou que eu estava fora do da minha região e que ele estava me transferindo para Valinhos. Não, eu trabalho em Campinas. Então assim, isso (...) eu fiquei muito bravo. O que eu fiz? Agora eu aprendi que a molecada sacaneia. O que a molecada faz? Desliga o GPS. Mas eu passei 1 hora, eu desliguei o GPS, eu passei 1 hora parado, entendeu? [sic]. [Pesquisadora] Entendi.

[Participante 6] De sacanagem, entendeu? Então assim, é o sistema que sacaneia todo mundo, entendeu? Isso é, eles falam que isso que você não é obrigado, isso é mentira, eles obrigam. [sic].

Observou-se, durante a pesquisa, especialmente nas entrevistas, que quando os entregadores são questionados sobre a subordinação, há ausência de clareza sobre o significado do termo e as características de um trabalho subordinado. Via de regra, os entregadores por aplicativo que participaram da pesquisa associam o controle do exercício do trabalho ao controle de jornada, sendo que, na ausência aparente do controle desta, sustentam a inexistência de subordinação.

Atribui-se a este fato uma série de mudanças históricas e produtivas que resultaram em diferentes formas de controle do trabalho, dentre elas a inclusão da tecnologia informacional e de comunicação, afastando o gerenciamento direto do trabalho, que passou a ser realizando com o emprego de meios informacionais à distância.

Dessa maneira, o controle dos entregadores é realizado através do desempenho do trabalho pelas notas e avaliações dos usuários dos aplicativos, pelo monitoramento do GPS, pelas rotas, pelo local em que o entregador se encontra e o tempo disponível. Ainda, outro meio de controle consiste no uso da estratégia da gamificação (SCHOLZ,

2013; MAIOR, 2013, p. 174 e186) como maneira de estabelecer regras, padrões de conduta e de ingerência sobre o trabalho e, desta forma, planejar, organizar e controlar o trabalho dos entregadores (REIS e CORASSA, 2017).

Acompanhando a nova estrutura produtiva, é possível identificar uma mutação na subordinação, fruto das reestruturações na maneira de produzir e, conseqüentemente, de controlar o trabalho. A subordinação do trabalho nasce da necessidade de organização do trabalho dentro da economia capitalista para a obtenção de resultados econômicos, uma vez que é por meio da reunião organizada dos fatores de produção (recursos naturais, capital, trabalho e organização) que se obtém o produto, que no mercado se torna elemento de troca para a obtenção do lucro (NUSDEO, 2005, p. 233).

Assim sendo, a subordinação não se resume à organização do trabalho pelo empregador, abarcando, também, a sujeição, submissão e obediência do empregado em relação as ordens emanadas pelo empregador na execução do trabalho. No modelo clássico de trabalho, a subordinação ocorre de forma direta, com a presença física dos sujeitos e com a emissão de ordens e comandos pelo empregador ao trabalhador, com o intuito de fiscalizar e dirigir o modo, lugar e o tempo de trabalho (DELGADO, 2018, p.352).

Contudo, com a nova dinâmica da economia neoliberal, o alcance das subjetividades e a flexibilização das organizações do trabalho, o modelo de subordinação pautado na fiscalização pessoal e poder de mando direto não se mostraram suficientes para o exercício do controle do trabalhador. Passa, dessa maneira, a ser dispensável a atuação pessoal do empregador ou do superior hierárquico com função ordenadora e fiscalizatória, substituída pela captura da subjetividade do trabalhador, transformando-o através do discurso em colaborador da organização, responsabilizando o trabalhador, por meio do envolvimento psíquico e emocional, pelos resultados efetivamente obtidos pela organização (ANTUNES, 2009; DARTOT e LAVAL, 2016). Destarte, com a construção de uma mentalidade do trabalhador de suposta autonomia, o controle do trabalho não mais necessita ser pessoal, abrindo espaço para o uso de ferramentas cada vez mais sofisticadas de controle e gerência, por meio de algoritmos que identificam padrões de comportamento pré-estabelecidos, institui metas, regras de resultados, tempo a disposição, tempo de trabalho, entre outros (CARELLI, 2017, p.140).

O uso dos algoritmos para subordinação dos entregadores atua como modelador de comportamento, isso porque manipula a forma em que o trabalho será realizado, em um sistema direto de recompensas. No caso dos aplicativos de entrega, o poder diretivo dos algoritmos é manifestado por meio da distribuição de chamados. Estes, por sua vez, utilizam como critérios de seleção para o trabalho - conforme apontado pelos entregadores participantes da pesquisa - diversos fatores como o número de aceitação e cancelamento de chamados, incentivos financeiros, avaliações de desempenho, e penalidades aplicadas aos entregadores que não atingem determinadas metas definidas unilateralmente pelo aplicativo (CARELLI, 2017, p. 140).

Estando os algorítmicos na gerência do trabalho por meio de metas e desempenho, a autonomia concedida aos entregadores no exercício do trabalho está restrita apenas e tão somente à ausência de ordens diretas, que são substituídas por regras pré-estabelecidas e programas com a finalidade de obter dos entregadores a atuação esperada pelos aplicativos (Ibidem,141). Assim sendo, não há uma ausência de subordinação, mas sim, uma subordinação direcionada por regras de comportamento, que premia aqueles que as seguem e penaliza os que não agem como determinado.

A tecnologia da informação impulsiona e possibilita o capitalismo de plataforma. É através de seu uso que ocorre a cisão das fronteiras entre o trabalho e o tempo de não trabalho. Nicole Aschoff (2017) explica que os aparelhos telefônicos passaram a exercer a função de sociabilidade e conexões pessoais, sendo parte da forma em que ocorrem as comunicações atuais e os relacionamentos. Dentro desse contexto, de hiper conexão eletrônica, que as empresas se beneficiam, mantendo o trabalhador sempre conectado para o trabalho e acessível quando a demanda se coloca para a plataforma.

Sobre esse tema, Ursula Huws (2016) discorre, em seus estudos, que o fato de as empresas controlarem as novas tecnologias as franqueiam acesso imediato de trabalhadores em escala global. Ainda, por se tratar de um trabalho sob demanda, não há por parte dos trabalhadores qualquer previsibilidade da hora ou local que serão demandados, obrigando-os a estarem à disposição para o exercício do trabalho a todo tempo, aguardando o chamado.

A economia de plataforma se estrutura dentro da lógica capitalista, tratada como capitalismo cognitivo, decorrente do desenvolvimento da internet e da informática (RODRIGUES, 2018). Entretanto, por se tratar de uma relação de capital, pressupõe a estrutura clássica em que, de um lado está o proprietário dos meios de produção – que, no caso dos aplicativos, diz respeito à infraestrutura que possibilita as conexões entre consumidores e trabalhadores –, e de outro pessoas que apenas possuem seu trabalho como meio para garantir sua própria subsistência. A grande distinção entre o modelo da economia de plataforma e o capitalismo clássico consiste na transferência dos riscos, custos da atividade e administração do trabalho aos trabalhadores (ABÍLIO, 2017).

Nesse contexto, Rashmi Dyal-Chand (2016, p. 243) entende que a economia de compartilhamento, que possibilita as integrações entre consumidores, através da oferta e consumo de bens e serviço, trata-se de uma expressão do capitalismo, denominado por ela como “capitalismo coordenado”. Contudo, o termo economia de compartilhamento é duramente criticado por autores como Nick Srnicek (2016) e Trebor Scholz (2018, p.18), que apontam o uso dos termos parceria e compartilhamento como prejudiciais ao trabalhador, na medida em que trazem o conteúdo valorativo de colaboração mútua quando, em verdade, de um lado está o capitalista que possui o direcionamento e controle da atividade por meio da apropriação dos meios de produção, que assumem a forma de propriedade das tecnologias digitais, como no caso das plataformas; enquanto, de outro lado, encontramos trabalhadores amadores, sem proteção trabalhista, que são designados empreendedores de si mesmos (FRANCO, 2017).

Neste prisma, o trabalho por aplicativos descentraliza a produção e transfere a responsabilidade aos trabalhadores, sem retirar dos aplicativos o controle e gerenciamento da execução do trabalho, utilizando-se dos algoritmos para viabilizar o controle integral do trabalho da cadeia global de trabalhadores (ABÍLIO, 2017).

Estamos diante de uma nova forma de produzir que segue a antiga lógica capitalista. Apesar de não existir o trabalho tradicional, realizado em um espaço físico limitado, como as fábricas e indústrias, nem mesmo um controle direto de jornada de trabalho, esse novo modelo conta com uma gestão distante fisicamente, combinada com o trabalho que também passa a ser flexível, sob o binômio de controle colaboração e dependência (CASSAR, 2015).

A relação firmada entre empresas e entregadores é uma relação construída sob uma aliança de parceria e cooperação, em um modelo muito similar ao implementado pela Nissan, na sistemática do Kaizen, em que do trabalhador se espera engajamento e obediência às regras e ordens emanadas pelo empregador, sob pena de sofrerem retaliações e até mesmo desligamento da plataforma, se assim não procederem (ANTUNES, 2015, p.80). Consequentemente, construindo e capturando as subjetividades dos trabalhadores sob a perspectiva de nomeá-los empregadores de si mesmos, sob o prisma de uma liberdade (ilusória), é que se constrói a ficção de que o trabalhador é um colaborador que trabalha para si, aliado à plataforma (OITAVEN; CARELLI; CASAGRANDE, 2018, p.35).

Dessa maneira, a nova estrutura organizacional do trabalho é intermediada pelo uso de tecnologias da informação e comunicação, sob o mantra central das empresas proprietárias dos aplicativos que se apresentam como intermediadoras da relação tríade cliente, fornecedor e entregador. Entretanto, observando a lógica do sistema capitalista e a forma em que as empresas que detém o capital operam no investimento e produção de tecnologia, se torna evidente que estas são as novas detentoras dos meios de produção (Ibidem).

De outro lado, há os indivíduos que possuem apenas o trabalho a ser apropriado por essas realidades intersubjetivas, para os quais é vendida a ideia da democratização dos meios de produção, viabilizando o neoempreendedorismo, invertendo a lógica dos papéis a serem desempenhados e colocando o trabalhador contratado de forma flexibilizada na condição de cliente dessas empresas, atribuindo aos entregadores a condição de autônomos (ANTUNES e FIGUEIRAS, 2020, p.60-67).

Muito embora esteja evidente a atuação das empresas de plataforma na gestão e controle do trabalho, existem, ainda, outros elementos do contrato de trabalho tradicional que podem ser verificados na relação plataforma e entregador. Dentre estes, a pessoalidade, uma vez que o entregador deve se cadastrar pessoalmente na plataforma, aguardar o aceite do ingresso no sistema. Essa análise é realizada exclusivamente pela plataforma digital que, a partir de seus próprios critérios, estabelece quem deve ou não entrar, de acordo com a conveniência aos interesses da empresa, não podendo transferir, alugar, emprestar ou ceder a conta a qualquer

título para outra pessoa que não o entregador cadastrado, sob pena de ser desligado temporariamente ou definitivamente da plataforma (Ibidem).

A título de ilustração, abaixo há o relato de um entregador cadastrado na plataforma deveria demonstrar que a conta estava sendo utilizada por si através de uma *selfie* facial comprovando sua identidade:

Figura 7- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado Entregadores uber eats, rappi e ifood Brasil!



Fonte: Entregadores uber eats, rappi e ifood Brasil

Nesse contexto de controle, as plataformas também organizam o trabalho, por meio de algoritmos que determinam qual entregador realizará cada entrega, não permitindo a captação e fidelização de clientes e a organização da atividade pelos próprios entregadores. Para os entregadores, não existe a possibilidade de planejamento de crescimento, estratégia para alcançar novos mercados ou qualquer outra possibilidade de concorrer na condição de dono dos meios de produção ao sistema de mercado. Em linhas gerais, cabe ao entregador, apenas e tão somente, a realização do serviço de entrega, para o qual foi contratado (ANTUNES e FIGUEIRAS, 2020, p.67).

Ainda, o controle e gestão da atividade também pode ser percebido por meio da determinação das condições em que o trabalho deve ser exercido: tempo, rotas, qual entrega deve ser realizada, local de captação, ordem das entregas, comportamentos que devem ter diante do cliente e com a atividade, tempo em que deve ficar à disposição, local em que deve aguardar o próximo chamado, entre outras (Ibidem). Verifica-se, desse modo, na análise do trabalho de entregas por aplicativo, a existência dos requisitos clássicos da relação de trabalho: pessoalidade, onerosidade, não eventualidade e subordinação (DELGADO, 2018, p. 298), tudo por meio de uma coordenação pelos aplicativos com o uso de sistemas algoritmos e uma colaboração pela captura das subjetividades dos entregadores.

3.2. Concepção jurídica de subordinação à vista da legislação do trabalho brasileira e o gerenciado por algoritmos

Vivemos, atualmente, em um “capitalismo de vigilância” (ZUBOFF, 2021), caracterizado pelo uso das experiências humanas como matéria prima para a produção de dados comportamentais. Isso significa, em linhas gerais, que independentemente de onde estivermos, com o uso de tecnologias informacionais, estaremos produzindo e alimentando uma rede de inteligência das máquinas, através da inteligência artificial capaz de determinar comportamentos de acordo com a estrutura pré-concebida de predileções.

Esta dinâmica tem sido aproveitada e utilizada pelos novos mercados como forma de competir, de modo mais agressivo, determinando comportamentos que devem ser assumidos pelo consumidor. No entanto, tal apropriação das experiências não se dá sem custos. Zuboff (2021) afirma que a prosperidade do capitalismo de vigilância se dá sob o argumento de se tratar de uma condução inevitável do desenvolvimento. Esse fetiche construído no interior do capitalismo de vigilância leva-nos a crer que a tecnologia é um fim em si mesmo, quando, na verdade, a tecnologia é utilizada com propósito econômico.

Nesse sentido, a tecnologia informacional e de comunicação se trata apenas de um meio cuja finalidade consiste na apropriação do trabalho que resulte maior capacidade de produção de capital (ANTUNES, 2009).

Como demonstrado ao longo deste estudo, as empresas por aplicativo são mais que intermediadoras e detêm total gerência do trabalho e controle do mercado, em

total desacordo com o discurso lançado por elas para sustentar a estrutura de exploração dos trabalhadores (ABÍLIO, 2019, p.3). Rodrigo Carelli (2020), nesse cenário, argumenta que as plataformas digitais justificam o não vínculo de emprego baseado em mitos. Disserta que as plataformas digitais utilizam o argumento de serem “*Marketplaces*”, entendidos como locais na rede web que possibilitam a intermediação entre consumidor e prestador de serviços, como uma espécie de “feira livre”. No entanto, o autor expõe que nem todas as plataformas têm como atividade a intermediação, mas utilizam desse discurso para afastar a aplicação das normas trabalhistas. Para Carelli, o que diferencia uma empresa *Marketplace* de um aplicativo de intermediação de trabalho consiste na atuação, na qualidade do serviço prestado, na imposição de remuneração, preço e organização do trabalho; ou seja, na organização e controle da atividade.

Nesse sentido, cabe tecermos considerações quanto à diferença no ordenamento jurídico brasileiro entre os trabalhos autônomos e o trabalho intermediado por aplicativo, que ao nosso ver, configura-se como trabalho subordinado e precário, diante da ausência de vínculo empregatício. O trabalho autônomo consiste na atividade exercida pelo trabalhador, assumindo os riscos da atividade, estando ausente a subordinação entre aquele que presta o trabalho e o contratante. Isso significa que o trabalhador define como prestará o serviço, a forma, a qualidade, possuindo completa autonomia de direcionamento da ordem, forma e condições da realização da atividade (DELGADO, 2019, p.397).

O trabalho autônomo consiste na atividade exercida pelo trabalhador que assume os riscos da atividade, mas mantém ausente a subordinação entre aquele que presta o trabalho e o contratante. Isso significa que o trabalhador define como prestará o serviço, a forma, a qualidade, possuindo completa autonomia de direcionamento da ordem, forma e condições da realização da atividade (Ibidem). Sendo assim, para que se configure, de fato, um trabalho autônomo, não basta a ausência de pessoalidade, é necessário que esta seja acompanhada pela ausência de subordinação, elemento central da relação de trabalho que determina a existência ou não de vínculo de emprego.

O trabalho autônomo em muito se aproxima do instituto do direito civil e comercial da figura do empresário, sendo este aquele que exerce a atividade empresária organizada, assumindo os riscos desta, com a finalidade de obter lucro.

Acerca desta conexão, Raiane Liberal Coutinho (2021, p.122) afirma que as características que determinam se um trabalhador é autônomo são amplas e diversas e vêm sofrendo alterações ao longo do tempo, devendo para tanto a observação de todas estas características para classificar o trabalhador nesta categoria. Desta maneira, a autora defende que a flexibilidade de horas de trabalho não pode ser o único elemento para afastar a subordinação.

A subordinação, por sua vez, ao longo das mudanças produtivas, vem sofrendo alterações em seu conteúdo e forma. A partir do Direito do Trabalho, surgiu com significado clássico de vinculação jurídica do empregado, que estava submetido a uma organização hierárquica emanada de forma rígida, controladora, que impossibilitava a tomada de decisões de qualquer natureza pelo trabalhador, podendo ser aplicado pelo empregador sanções disciplinares pelo descumprimento das ordens (PORTO, 2009, p.43).

Este modelo se adequava ao tempo do seu surgimento, em razão das relações estabelecidas nas fábricas do século XVIII e das particularidades do trabalho assalariado. Contudo, com o desenvolvimento de novas práticas e atividades, promoveu-se a mudança de gestão do trabalho que, conseqüentemente, impactou na dinâmica da subordinação do trabalhador (VILHENA, 1975, p.2019).

No século XX, no entanto, houve a necessidade de expandir a aplicação do Direito do Trabalho para trabalhadores que não se adequavam ao trabalho fabril, em constante vigilância e submetidos a um controle rígido de jornada e da atividade laboral, expandindo o conceito de subordinação (PORTO, 2009, p. 45).

Se as novas dinâmicas do trabalho exigiram uma nova forma de controle, ao passo que a subordinação rígida já não atendia aos interesses de organização e controle produtivo dos capitalistas, tornava-se imprescindível a criação de novas formas de capturar a subjetividade dos trabalhadores, para que, mesmo distantes do controle físico do empregador, executassem suas ordens.

A Revolução 4.0., por sua vez, que atravessa o Século XXI com a expansão do setor de serviços e a ampliação do uso das tecnologias de comunicação, cria novos tipos de trabalho e novamente demanda novas formas de controle. Para Han (2017, p. 23), já não mais estamos diante de uma sociedade disciplinar, mas de uma sociedade do desempenho com indivíduos submetidos ao desempenho e da máxima produção, em que o indivíduo, através de um inconsciente coletivo, explora a si

mesmo pelo impulso concorrencial da alta produtividade, do uso afirmativo das possibilidades, do desenvolvimento de si, construindo uma sociedade do cansaço e do esgotamento.

É neste contexto econômico, tecnicista e psicológico que estão inseridos os trabalhos por aplicativo com uso de diferentes dinâmicas de controles por meio de algoritmos. Para examinarmos a autonomia e a subordinação é indispensável a apreciação do exato contexto em que se impõem as distintas formas de subordinação. Diferentemente da subordinação clássica aplicada a ambientes fabris e controlados fisicamente, a subordinação vivenciada na contemporaneidade estrutura-se sob a organização flexível, com a captura da cadeia global de trabalhadores a distância (CHATZIS, 1999, p. 28-29).

Destarte, conforme já apontado anteriormente, os novos trabalhos por aplicativo e a gerência por meio de algoritmos não rompem com a subordinação, muito pelo contrário, a revestem de novas formas, tudo sob o mesmo prisma de gerar dependência e controle (REIS e CORASSA, 2017, p. 158). Desaparecem elementos tradicionais da subordinação clássica e emergem novos elementos, que possibilitam a dependência econômica do trabalhador ao trabalho. Tal dependência é indispensável na relação e vinculação do trabalhador e a plataforma (CHAVES JÚNIOR; MENDES; OLIVEIRA, 2017).

Entretanto, muito embora a realidade fática das relações trabalhistas estejam se alterando com a produção e a inserção de novas tecnologias, o direito do trabalho interno não acompanhou tais mudanças, impossibilitando o acesso dos entregadores por aplicativo aos direitos mínimos do trabalho.

Sob o ponto de vista normativo, a Consolidação de Leis Trabalhistas (CLT) nos artigos 2º e 3º (BRASIL, 1943) impõe a existência de elementos indispensáveis para a configuração de uma relação de empregos, sendo estes: (i) a pessoalidade que consiste na impossibilidade de subcontratação ou cessão da execução da atividade; (ii) o exercício do trabalho por uma pessoa física; (iii) a não eventualidade que consiste na realização do trabalho com determinada periodicidade, ou seja com recorrência dentro de determinados períodos, ainda que não diário; (iv) a onerosidade, se fazendo indispensável a existência de remuneração pelo trabalho; e (v) a subordinação, quanto a esta representa o exercício do poder do empregador de coordenar as atividades e, portanto, organizar o trabalho (DELGADO, 2018, p.335).

Quanto a esta última, não foi adicionada ao texto legal os exatos termos do seu conceito, entretanto a expressão contida no artigo 3º da CLT “sob a dependência deste” referindo-se à vinculação do empregado ao empregador como fenômeno jurídico e demonstra a existência de hierarquia que conseqüentemente vincula os atos de daquele as determinações deste (BRASIL, 1943).

A doutrina consagrou o termo subordinação como o aspecto jurídico que consiste na sujeição do empregado ao empregador por meio de um acordo de vontades de compra e venda da força de trabalho, em que o empregado reconhece o poder diretivo empresarial do empregador e se compromete a acolher as ordens emanadas por ele, ficando o empregado restrito a estas. Tal sujeição limita a autonomia do empregado ao passo que transfere a direção dos seus atos ao empregador (DELGADO, 2018, p. 349). Vale ressaltar que a gerência, através de ordens, consiste no conceito da subordinação sob a atividade e não sob a pessoa do empregado.

Sob o ponto de vista jurisprudencial, o Brasil não experimenta uma consolidação de entendimentos quanto a interpretação da vinculação do trabalho por aplicativo como emprego. Dessa maneira, existem decisões que reconhecem o vínculo e outras que negam a sua existência (COSTA e BELTRAMELLI NETO, 2022).

Merece destaque o voto pioneiro e paradigmático no sistema judiciário nacional, prolatado em sede Recurso de Revista nos autos da Reclamação Trabalhista sob n.º 100353-02.2017.5.01.006 pelo Ministro Relator Maurício Godinho Delgado no Tribunal Superior do Trabalho, que reconhece a existência de vínculo de emprego entre as empresas de aplicativos e os trabalhadores (BRASIL, 2020).

O relatório do Ministro Maurício Delgado se firma no entendimento que as plataformas digitais organizam e subordinam o trabalho aplicando-lhes sanções, afirmando, inclusive, que o exercício da subordinação realizado pelos aplicativos é mais profunda do que outras formas de controle e gerência do trabalho.

Muito embora tal voto represente grandes avanços para a jurisprudência pátria, notadamente, tem-se enfrentado dificuldades na aplicação da subordinação clássica ao trabalho por aplicativo, especialmente porque aquela diz respeito à relação direta e pessoal entre empregador e empregado. Desta maneira, passou-se a defender o caráter funcional da subordinação, agora denominada “subordinação objetiva”, demonstrando seu papel e importância no processo de produção (CASSAR, 2015).

Desse modo, a subordinação objetiva²¹ enfoca na atuação da subordinação na execução da tarefa, sendo a fiscalização sobre os serviços e não propriamente sobre o trabalhador (CASSAR, 2015). A dimensão da subordinação objetiva retoma a origem do trabalho assalariado e a função desempenhada pelo controle gerencial do trabalho, que é exercido pelo empregador garantindo a mais-valia através da apropriação do excedente de trabalho livre.

Neste sentido, o capitalista organiza a atividade de forma que o controle é exercido sobre a estrutura produtiva, deixando de emanar ordens diretas ao trabalhador que, por sua vez, apenas integrará a estrutura acoplando-se a dinâmica operacional da empresa (PORTO, 2009; DELGADO, 2007, p.37).

Fausto Siqueira Gaia (2018, p.168-169) aponta, em seus estudos, a importância do conceito ampliativo da subordinação objetiva, especialmente para alcançar as relações jurídicas pautadas no direito civil sob a guarida da ausência de controle do tomador de serviços, quando, em verdade, há uma ausência de ordens diretas destinadas ao trabalhador, ao passo que, por outro lado, se estabelece um controle da atividade, como no caso dos trabalhos por aplicativos. Sendo assim, muito embora digna de reflexões críticas²², a subordinação objetiva alcança os trabalhos subordinados dissimulados em autônomos, que sob a perspectiva da subordinação subjetiva não configurariam como relação de emprego.

O enquadramento dos entregadores por aplicativo à condição de empregados diante da realidade experimentada de subordinação, onerosidade, pessoalidade e não eventualidade, tem sido a disputa enfrentada por esses trabalhadores.

²¹ A partir da teoria subjetiva da subordinação, outras teorias foram desenvolvidas, dentre elas a teoria da subordinação clássica estrutural e objetiva, para Delgado (2018, p. 352) estas são dimensões da subordinação, sendo a primeira a dimensão mais tradicional da subordinação, em que o empregador emana ordens diretas sob o empregado que as executa no exercício do trabalho, a segunda em que o trabalhador se ajusta à estrutura, ao sistema operacional, a organização do empregador como um aculturamento as regras e dinâmicas do trabalho estabelecidas pelo tomador, e a objetiva consiste na integração do empregado aos objetivos da atividade empresarial, por meio de uma participação integrativa. Sobre estes temas, recomendamos a leitura do Curso de Direito do Trabalho de Maurício Godinho Delgado (2018).

²² Dentre as críticas apresentadas à subordinação objetiva a principal delas consiste na sua exata configuração quanto se trata de trabalhadores autônomos, ou seja, as relações firmadas com os trabalhadores autônomos tais quais: advogados, consultores, engenheiros e arquitetos seriam incorporados pela teoria objetiva e, portanto, tratar-se-ia de uma relação de emprego (URIARTE E ALVAREZ, 2002, p. 35).

Tal tema se mostra importante e indispensável, especialmente quando debruçamos sob a Constituição Federal e aos aspectos internacionais do trabalho. Reconhecendo a indispensabilidade da proteção jurídica do trabalhador o constituinte originário da Carta Magna de 1988 prevê no artigo 170 que a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano tem por finalidade a garantia da existência digna. Os termos utilizados pelo referido artigo demonstram uma relação de causa e resultado. A existência digna se trata do resultado a ser perquirido pela ordem econômica que só se sustenta, nos ditames constitucionais, alicerçado na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa.

Desta maneira, não há outra finalidade senão para assegurar a todos a existência digna que só se faz possível por meio dos pilares: valorização do trabalho humano e livre iniciativa (BRASIL, 1998).

Colaborando com a indispensabilidade da valorização e proteção do trabalho digno a Organização Internacional do Trabalho em 2006 na recomendação n.º 198 dispõe sobre a proteção do trabalho combatendo as relações que dissimulem, por meio do uso de formas jurídicas e acordo contratuais, a realidade da contratação e do vínculo empregatício, mascarando o verdadeiro status da relação firmada (ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO, 2006).

Maurício Godinho Delgado (2007) ao tratar sobre os princípios constitucionais afirmativos aponta que além da referida valorização do trabalho a constituição brasileira expressamente prevê uma ordem jurídico-cultural, que promova e proteja a justiça social, a proteção da propriedade com o limite da função socioambiental e a dignidade da pessoa humana. Estes princípios, segundo Delgado, estão relacionados ao trabalho ao passo que constituem o núcleo da carta Magna e se entrelaçam as relações de trabalho.

A Constituição Federal, como norma vinculativa e que dita os parâmetros de interpretação das demais normas, da estrutura organizativa do país e da atuação do Estado, aponta desde o seu preambulo os direitos sociais como um objetivo de proteção do Estado Democrático. Os direitos sociais são tratados nos artigos 6º e 7º da Constituição e tratam sobre “Ordem Econômica e Financeira” (Título VII), com seus “Princípios Gerais da Atividade Econômica” (art. 170), ao lado da “Ordem Social” (Título VIII) e “Disposição Geral” (art. 193).

Nesse sentido, e analisando o Título I da Constituição Federal denominado “Dos Princípios Fundamentais”, mais uma vez a norma Magna traz o trabalho e seus valores sociais como um fundamento da República em conjunto com a dignidade da pessoa humana e da livre iniciativa. Cabe pontuar que, ao passo que a Constituição trata afirmativamente sobre a proteção e promoção do trabalho, reconhece, por meio da livre iniciativa e da propriedade privada, a ordem capitalista cuja economia se institui no país. Entretanto o exercício do direito de livre iniciativa e propriedade privada é estabelecido pela dignidade da pessoa humana e pela função social.

A dignidade da pessoa humana possui diversas facetas sendo uma delas a exploração do trabalho humano. Se é certo que o trabalho é uma expressão da existência humana, uma força motriz da própria existência, enquanto exterioriza as concepções inicialmente criadas na consciência de quem o exerce para, posteriormente, ser reproduzido na atividade de transformação, também é certo que a exploração deste trabalho, no sistema capitalista, precisa de regulação com a finalidade de garantir a dignidade da pessoa humana.

Por outro ângulo, Delgado (2007) afirma que trabalho regulado - sendo o emprego instituído e organizado pela Consolidação das Leis Trabalhistas - assegura garantias ao trabalhador indispensáveis para a afirmação da democracia na vida social. Como trabalho regulado tem-se a proteção jurídica e política da exploração do trabalho, que garante direitos mínimos para a participação do trabalhador no sistema capitalista por meio da venda da força de trabalho, sem que este seja predatório ou que sucumba sua própria existência.

A organização Internacional do Trabalho, neste sentido, com os novos arranjos capitalistas e em percepção da perda de eficácia da estratégia por ela utilizada por meio de atividades regulamentares com a emissão de pareceres técnicos e recomendações, em 1999 lança seu novo eixo integrativo o Trabalho Decente, que passa a nortear todas as ações da Organização Internacional do Trabalho.

O Trabalho Decente é composto por quatro objetivos estratégicos sendo o primeiro a promoção e proteção de direitos humanos e o trabalho que em linhas gerais consiste em promover a Declaração da OIT sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho de 1998, intensificar a luta contra o trabalho infantil e renovar as atividades relativas às normas da OIT. O segundo objetivo consiste na criação de novos postos de emprego com qualidade aceitável, dignos, com remuneração

adequada, com igualdade na condição de ingresso e sem discriminação de gênero. O terceiro objetivo consiste em garantia a segurança social e a proteção social por meio da disponibilização de acesso a serviços básicos para a sobrevivência humana. Por fim o quarto e último objetivo consiste no diálogo social que é promovido pela OIT por meio de negociações consensuadas e tripartites com a participação de Estados, empregadores e empregados (BELTRAMELLI NETO e VOLTANI, 2019).

A OIT apresenta com o Trabalho Decente a importância de se olhar para o trabalho como uma face da dignidade da pessoa humana independentemente deste encontra-se regulamentado e protegido pela legislação interna dos países. Isso não quer dizer que o emprego perde sua importância, muito pelo contrário, passa a integrar como um eixo para a promoção do Trabalho Decente, sendo inclusive, estabelecido pela OIT que o emprego deve ser perquirido, mas não sob qualquer condição, deve promover uma qualidade mínima aceitável para a existência humana.

Notadamente, o trabalho possui, em sua natureza, a condição de importância pessoal em estabelecer a dignidade humana, social na medida em que integra o indivíduo ao sistema capitalista. Ainda, garante a própria subsistência dos trabalhadores, desprovidos de propriedade econômica, na produção que garante a manutenção do sistema.

Neste contexto, o emprego consiste no aspecto jurídico que garante a proteção pelo Estado, por meio do sistema legislativo da proteção e promoção de normas que ditam comportamentos mínimos aceitáveis pela sociedade e pelo sistema judiciário, a reparação das violações destes direitos, e garantias historicamente conquistados.

É neste ambiente de disputa que se busca, por meio do presente estudo, demonstrar o aspecto mais objetivo da interligação do trabalho por aplicativo a condição de emprego, especialmente sob a análise da perspectiva dos empregadores sobre sujeição destes à relação de emprego caracterizada pela subordinação, pessoalidade de uma pessoa física, onerosidade e não eventualidade.

3.3. Evidências empíricas da subordinação algorítmica e seus possíveis enquadramentos jurídicos

A subordinação algorítmica, embora construída sob elementos inovativos ocasionados pela tecnologia de comunicação, tem sido nomeada como Taylorismo 2.0 (PRASSL, 2018, p. 69). Isso porque a lógica de controle e supervisão utilizada

pelos algoritmos tem como precursora a gestão científica criada por Frederick Taylor (Idem, 2019). Taylor propôs o monitoramento rigoroso das tarefas e a aplicação da remuneração sob a produção individual. Entretanto, tal gerenciamento se tornou inaplicável justamente em razão das longas horas de exploração e controle do tempo de trabalho e as baixas remunerações, que ocasionaram na organização coletiva dos trabalhadores exigindo melhores condições para o trabalho (Idem, 2018, p. 69).

Jeremias Prassl (2018, p.69), ao analisar as condições operadas pelos aplicativos que gerenciam a organização do trabalho, afirma que os trabalhadores sob demanda dos aplicativos trabalham sob estrita supervisão e controle das plataformas. O uso da tecnologia da informação e comunicação é o cerne para o controle rígido das plataformas, tornando o controle e extração de dado um negócio (SRNICEK, GIACOMETTI, 2018, p. 49).

De Stefano (2019) aborda como o gerenciamento por algoritmos tem sido utilizado como prática de negócio, monitorando, através da coleta e processamento de dados, as atividades dos trabalhadores. Dentre as intervenções de monitoramento, o autor cita a capacidade de registrar os movimentos dos trabalhadores minuto a minuto, analisando não apenas a localização destes, mas também registrar o ritmo de trabalho e os intervalos.

Aneesh (2009), em seu estudo etnográfico, disserta sobre a noção de “sistema algocrático” ou “algocracia”, que abrange sistemas de programações que estruturam a forma em que o trabalho será executado, possibilitando o controle do trabalhador por meio de desenhos do processo de trabalho. Sob esta tese, Aneesh explica que a ideia de autoridade pelos algoritmos diz respeito à impossibilidade de os usuários modificarem os caminhos lógicos que vão percorrer com o uso da tecnologia, uma vez que a única rota traçada é aquela permitida e programada.

Desta maneira, se torna evidente que o sistema possui uma relação hierárquica e de autoridade sob os usuários. O lado oculto do controle diz respeito, justamente, à impossibilidade, *a priori*, do usuário (cliente, entregador, restaurante) identificar a ausência na tomada de decisões, uma vez que os caminhos que devem percorrer já estão pré-definidos, determinados através de códigos que estabelecem os limites e alcances possíveis (Aneesh, 2009).

Destaca-se, ainda, que o uso dos códigos programados estabelece uma burocracia que gera a impossibilidade de gestão das ações. Vejamos, a título de

exemplo: quando uma corrida é distribuída a um entregador, cabe a ele, burocraticamente, aceitar ou recusar; não havendo qualquer outra ação que possa ser tomada. Trata-se de um sistema de verdadeiro ou falso (Idem, 2019). Para Aneesh (2009), é justamente nessa adesão hierárquica às ordens pré-concebidas em forma de algoritmos que reside o controle.

Desta feita, a subordinação do trabalho no Direito do Trabalho brasileiro nos termos do artigo 3º da CLT atribui ao empregador o poder/dever de direcionar o trabalho e, desta maneira, controlar, organizar e emanar ordens para organizar a atividade a ser executada pelo empregado. Por outro lado, em razão do controle e normatização do trabalho, o empregador assume os riscos inerentes a atividade (DELGADO, 2019, p. 763).

O poder hierárquico de controle da atividade exercida pelo empregador se divide em três principais frentes: (i) poder diretivo de organizar o trabalho através da atribuição de tarefas e ordens unilaterais; (ii) o poder de fiscalizar, monitorando a maneira como o trabalho é desempenhado e o cumprimento das ordens diretivas e (iii) o poder disciplinar, que diz respeito à possibilidade do empregador identificar e punir o trabalhador por ações que desobedeçam as ordem diretivas emanadas ou por desempenho aquém ao esperado pelo empregado ou determinadas por lei (DELGADO, 2019, p. 791-794; DE STEFANO, 2019, p.17).

Sendo assim, passaremos a analisar como se aperfeiçoa o controle do trabalho e, conseqüentemente, em razão da gerência rígida da execução do trabalho, o controle e subordinação dos entregadores por aplicativo. Para isso serão analisados sete elementos que em conjunto sugerem a alta subordinação dos entregadores por aplicativo.

3.3.1. Seleção dos entregadores

O controle dos entregadores inicia com o cadastro e seleção realizado pelos aplicativos, isso porque, para se registrar na plataforma, o potencial entregador deve uma série de perguntas para que a plataforma possa verificar suas credenciais e, só após esta análise, se entender que o perfil do entregador atende às necessidades de negócio da plataforma, é que há por esta a liberação do acesso ao pleiteante do cadastro.

O processo de cadastro não se trata, apenas, de um registro simples para prestação de serviços on-line, pois é minucioso e intrusivo, solicitando fotos de documentos de identidade, fotos do próprio entregador cadastrante, além de uma série de outras informações (PRASSL, 2018).

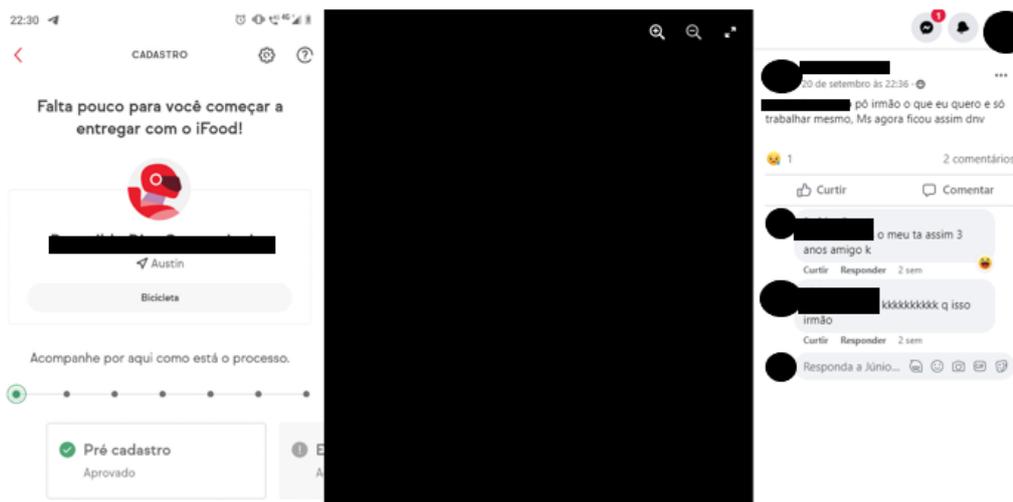
Relatos dos entregadores em grupos de compartilhamento nas redes sociais, além de apontar os critérios rígidos de seleção, demonstram o tempo de espera e a impossibilidade de adentrarem a plataforma pelo simples cadastrado, necessitando da aprovação da empresa.

Figura 8- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores)



Fonte: ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores)*
Motoboy's e entregadores RJ

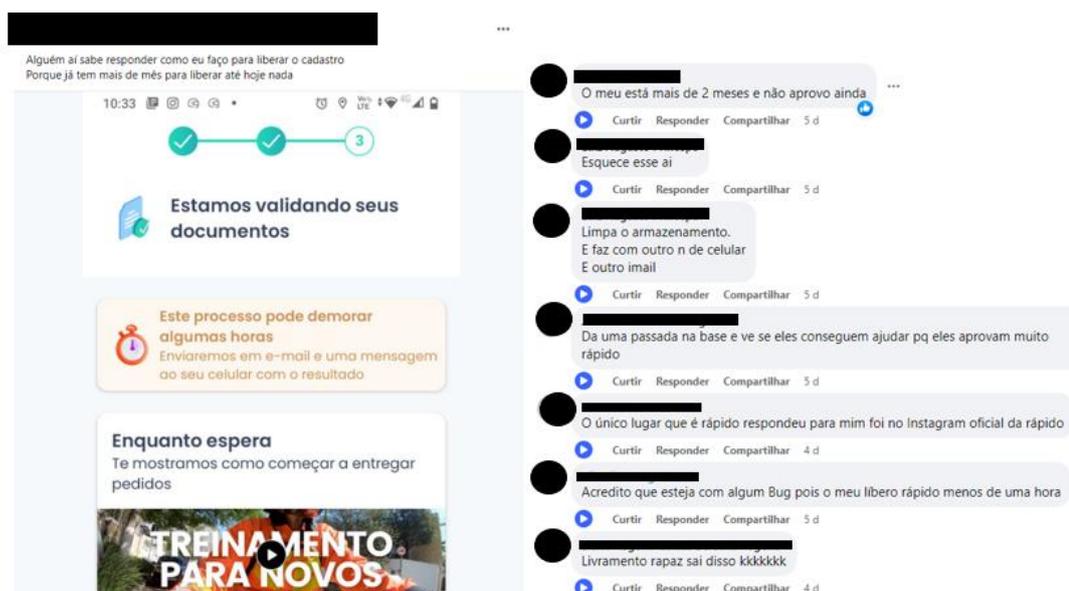
Figura 9- Captura da tela do comentário na publicação realizada no grupo de Facebook denominado Motoboy's e entregadores RJ



Fonte: Motoboy's e entregadores RJ

São inúmeros relatos de entregadores que se cadastram e aguardam meses para aprovação, que, inclusive, pode não ocorrer. Tal critério de seleção não é transparente. O entregador cadastrado nem sempre é aprovado e as circunstâncias que levam à aprovação ou reprovação do cadastro não são esclarecidas ao entregador.

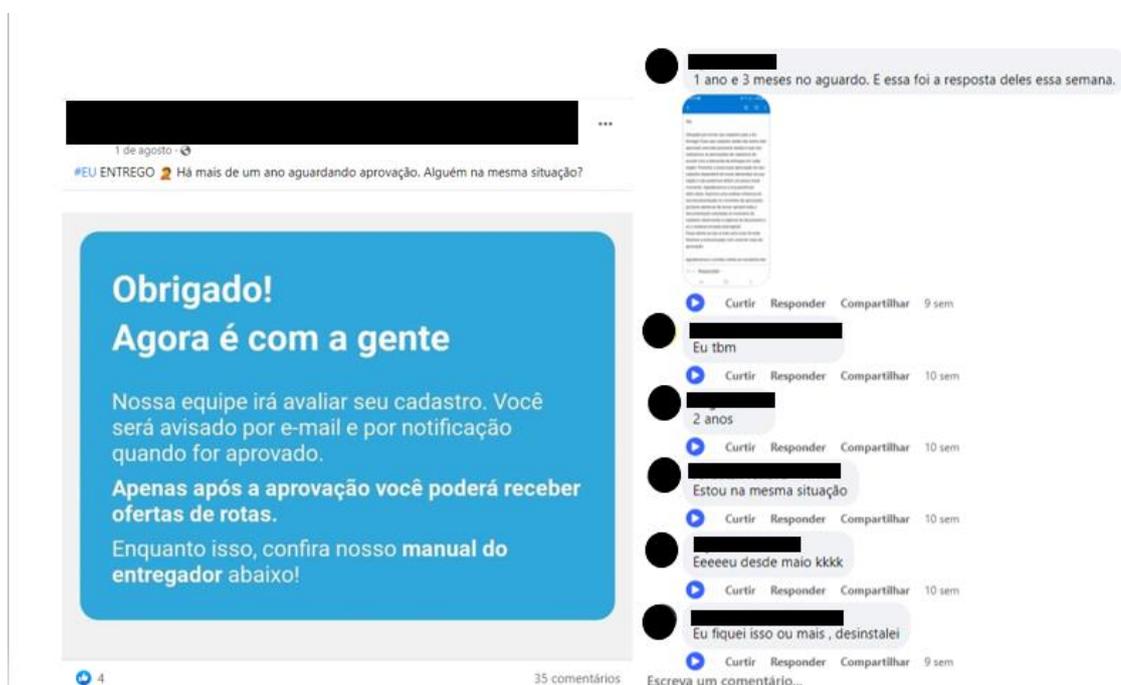
Figura 10- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado Rappi Rappitendero Entregadores



Fonte: Rappi Rappitendero Entregadores*

Em uma das publicações, um integrante do grupo “ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores)” informa que aguarda há mais de um ano sua aprovação da plataforma Eu Entrego. Verifica-se, ainda, que esta postagem possui 35 (trinta e cinco) comentários, relatando desde a dificuldade de aprovação na plataforma, a ausência de contato direto com atendimento para se questionar sobre a demora, bem como testemunhos sobre a resposta recebida pelo aplicativo em situações similares ao do entregador que realizou a publicação.

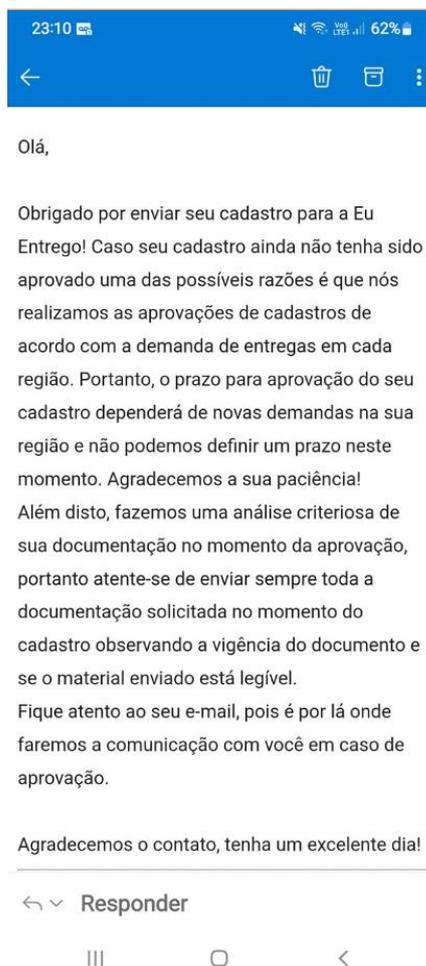
Figura 11- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores)



Fonte: ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores)*

Na publicação acima, um dos comentários realizados pelo usuário DjRaffa Brasil traz a captura de tela da resposta concedida a ele pelo aplicativo de entregas “Eu Entrego”, nesta há o reconhecimento pelo aplicativo de que existe uma seleção criteriosa realizada para a seleção dos entregadores que integram a plataforma.

Figura 12- Captura da tela do comentário na publicação realizada no grupo de Facebook denominado ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores)



Fonte: ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores)

Pelos relatos exemplificativos acima é possível perceber o controle e a gerência dos aplicativos quanto ao ingresso dos entregadores na plataforma, apenas sendo autorizados para integrar o rol de cadastrados, aqueles que, a critério exclusivo da plataforma, são avaliados como convenientes e oportunos para o exercício do trabalho, conforme as regras ocultas determinadas unilateralmente pelos aplicativos.

Desta forma, não há pelos entregadores autonomia em determinar quando ingressar no trabalho por aplicativo, lhes cabendo apenas a realização do cadastro e, desde então, permanecendo à mercê das decisões e deliberações da própria plataforma quanto a liberação de sua atuação como entregador.

3.3.2. Classificação dos entregadores em função de avaliações

Outro fator importante que sugere uma alta subordinação dos entregadores diz respeito às atribuições de notas pelos serviços prestados. Os aplicativos que operam no Brasil, trabalham com alguma espécie de avaliação. Estas avaliações podem ser de ponta-a-ponta, como no caso do Ifood, em que tanto o restaurante de coleta quanto o consumidor avaliam o entregador, como também pode ser uma avaliação única, normalmente recebida do cliente final.

Além disso, diferentes critérios são utilizados. Há aplicativos que estabelecem notas, outros um sistema de positivo e negativo, ou então por estrelas. Independentemente da dinâmica pré-estabelecida pelas empresas de entregas por aplicativos, este procedimento tem o objetivo único e exclusivo de avaliar a qualidade do serviço prestado para o controle das empresas sobre sua execução.

Tal controle se torna mais evidente quando analisamos a função das as notas e avaliações. Diferentemente de outras empresas que se utilizam das notas para parametrizar o serviço e disponibilizar ao cliente a possibilidade de uma avaliação prévia dos trabalhos, antes mesmo da contratação do serviço, as notas atribuídas aos entregadores presta-se ao controle e gerência das atividades. Isso porque o cliente não pode decidir se contratará ou não o entregador com base na nota (OITAVEN; CARELLI; CASAGRANDE, 2018, p. 38).

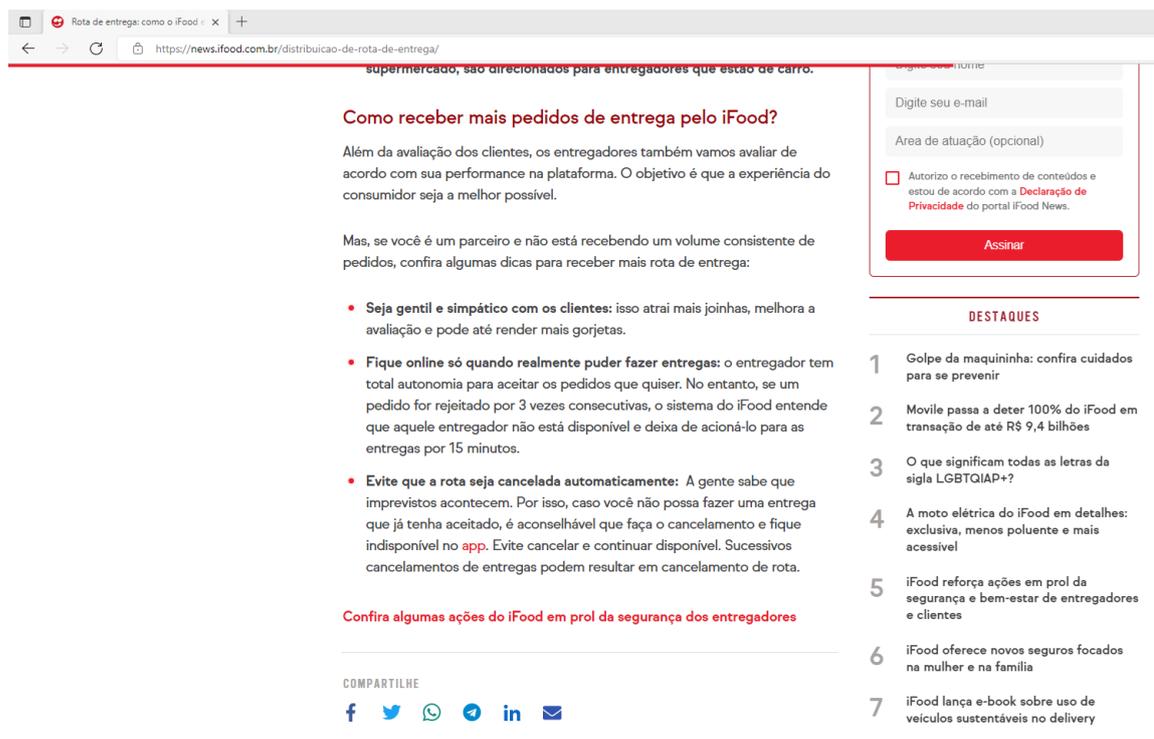
A contratação e seleção dos entregadores para integrarem à plataforma como entregadores daquela se dá única e exclusivamente pelas plataformas, que utilizam critérios próprios para a distribuição dos chamados, sendo a média das notas atribuídas pelo serviço prestado um dos critérios que atuam diretamente para a elegibilidade do entregador para o trabalho.

Desta maneira, o controle por meio das classificações tem como objetivo final modular os comportamentos dos entregadores, para que ajam de acordo com os padrões de conduta mais usualmente atrelados a boas notas concedidas pelos clientes, percebidos e assimilados individual e experientialmente, com isso garantindo à plataforma um trabalho homogêneo, sem a necessidade de um controle através de ordens diretas (BRUDER, 2015).

No site do aplicativo Ifood há, expressamente, a identificação de que modulando seus comportamentos de acordo com o esperado pela plataforma, o entregador

receberá mais rotas. Entretanto, o aplicativo coloca as condições de trabalho e exercício da atividade como “dicas” para receber mais pedidos:

Figura 13- Captura da tela da publicação realizada pelo Ifood denominado Como o iFood envia rotas para os entregadores?, publicado em 18/10/2021



Fonte: Ifood (2022).

Quando analisamos os relatos dos entregadores coletados pela pesquisa empírica e junto aos fóruns virtuais em redes sociais, é possível identificar, na prática, a modulação dos comportamentos, conforme relato abaixo reproduzido, no grupo de entregadores no Facebook denominado “Entregadores uber eats, rappi e ifood Brasil”. Este relato deixa evidente a modulação do comportamento do entregador apenas e somente com a finalidade de obter uma boa avaliação.

Figura 14- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado Entregadores uber eats, rappi e ifood Brasil



Fonte: Entregadores uber eats, rappi e ifood Brasil

Durante as entrevistas realizadas ao longo da pesquisa empírica, os entregadores participantes também relataram a modulação de comportamentos para uma boa avaliação e, conseqüentemente, receberem mais entregas para realizar. Cite-se o relato de Participante 4, que trabalha principalmente para o Rappi e relata:

[Participante 4] O que faz diferença para ser diamante é reserva completada, número de pedido e se trabalhou em alta demanda, daí você já completou um quadro. Daí tem um segundo quadro que é aceitação, você não pode recusar tem que estar 100%, e tem outro, é assim, você tem que ser cordial com os cliente, quanto mais cordial com os cliente você ser, você vai ganhar mais estrela. Isso vale muito né? É igual o Uber. Se você sai do Uber e dá 5 estrelas para ele, com

certeza ele vai rodar mais, vai ter mais corrida, mesma coisa que acontece com a Rappi, se o cliente tiver uma reclamação sua, daí já era. Então é sempre bom você trabalhar certinho, ser cordial, não dar bola fora.

Eu costumo trabalhar só com aplicativo, as vezes eu ligo um às vezes eu ligo o outro, nunca ligo os dois, que isso dá rolo, você nunca vai conseguir fazer dois pedidos ao mesmo tempo e deixar os clientes satisfeitos e a plataforma satisfeita se você pegar dois pedidos ao mesmo tempo, porque uma pode ser na zona norte e a outra na zona sul, então você fica todo embanando. Então para não tem esse risco eu prefiro ligar um só [sic].

Quando questionado sobre os fatores que influenciam no número de chamados recebidos, as avaliações são destacadas, como afirma o Participante 16. e Participante 7

[Participante 16] Isso também conta na avaliação do cliente. Por exemplo, eu tive uma avaliação de 4 estrelas outro dia no meu ConerShop. Sendo que minha nota era uma nota 5.0, a nota caiu um pouco é (...) e lá, basicamente diminuir o movimento muito bruscamente. O uma avaliação negativa de clientes sempre foi influência ruim. Na maioria dos aplicativos não tem avaliação do restaurante, o Ifood tem como avaliar, mas é raramente, quando você levar um negativo. esses aplicativos bloqueiam [sic].

[Pesquisadora] Entendi. E com relação a Avaliação dos clientes e dos restaurantes. Isso também influencia em alguma coisa ou não?

[Participante 7] Eu percebo! Tipo assim, igual eu já conversei com alguns gerentes de alguns restaurantes. A gente tem como avaliar o restaurante e o restaurante também tem como avaliar a gente né? Quando a gente pega, meio que assim uma amizade, um respeito, com o restaurante a gente sempre pede: óh, me avalia aí e vice-versa né! Ele pede para mim, eu peço para ele. Eu vejo que toca sempre bastante coisa para mim nesse restaurante que eu acho que cria um vínculo, eles falam né! Tipo uma confiança! Aí sempre que eu tô perto desse restaurante sempre toca para mim, que é meio que cria um vínculo entre eles. Que é como...acho que o IFOOD entende assim

né, que eu tô gostando do restaurante e o restaurante tá gostando de mim. Aí eles dão meio que uma preferência [sic].

Através desses relatos, identificamos a percepção dos entregadores do uso das avaliações como forma de modular os comportamentos e gerenciar a execução do trabalho de entrega pautado em parâmetros estabelecidos pelos aplicativos com base na avaliação dos clientes, sendo através de tais avaliações as determinações de número de corridas e quais entregas serão realizadas por cada entregador.

3.3.3. Organização da atividade

Inerente à atividade empresarial, a organização e gestão desta diz respeito à própria característica do mercado. Desta maneira, para que uma empresa se sustente de forma competitiva, deve organizar sua atividade através de um plano de negócio, metas, objetivos, gestão de funções e carreiras, análise de mercado, entre outros.

Com as plataformas digitais detentoras dos aplicativos não é diferente. Para sua permanência no mercado, se faz indispensável conhecer a atividade, buscar meios de obter mais lucro e reduzir os custos, ao passo que deve ter mapeada toda a operação para identificar aquelas oportunidades.

Desta maneira, durante a pesquisa empírica, foi possível identificar controles operacionais por meio dos algoritmos que, além de organizarem a atividade, impõem regras e subordinação sobre os entregadores (PRASSL, 2016, p. 9), dentre e as quais o aumento de tarifas em dias e horários específicos, o controle da forma como são realizadas as distribuições de entregas, a precificação das entregas, a gestão das rotas a serem executadas, os horários de disponibilidade dos entregadores, dentre outras.

Quando questionado sobre os fatores que influenciam na distribuição de entregas, o Participante 1 afirma que a plataforma Ifood determina a entrega. Se o entregador não aceita realizar este trabalho, a plataforma como forma de punição, deixa de enviar rotas naquele dia.

[Pesquisadora] E você acha que existem outros fatores que a distribuição da entrega? Você é nuvem ou OL?

[Participante 1] Na verdade, eu sou nuvem, existe uma diferençazinha que eles plataforma (...) ela maltrata muito a gente. Vamos supor, tem uma entrega para um bairro que eu sei que é perigoso e eu não posso rejeitar aquela corrida. Porque se eu rejeitar aquela corrida, eu sei que

não vou mais ter corridas naquele dia, então a gente fica à mercê do aplicativo nessa parte, porque eu sei que a gente tem que ir lá pegar o produto, ou então inventa qualquer coisa, que furou o pneu ou qualquer outra desculpa.

O aplicativo fala que vai ter mais corridas, mas não é verdade. Se você perguntar para qualquer outro entregador do Ifood, qualquer um que tem bastante recusa, ele não tem mais corridas para gente, a gente ficar de molho, a critério do aplicativo, mesmo agora. A não ser que a demanda esteja uma muito alta, aí você pode rejeitar e tal. Vai continuar nas corridas pra você normalmente durante aquele dia, mas no próximo dia, você não vai ter nenhum tipo de corrida [sic].

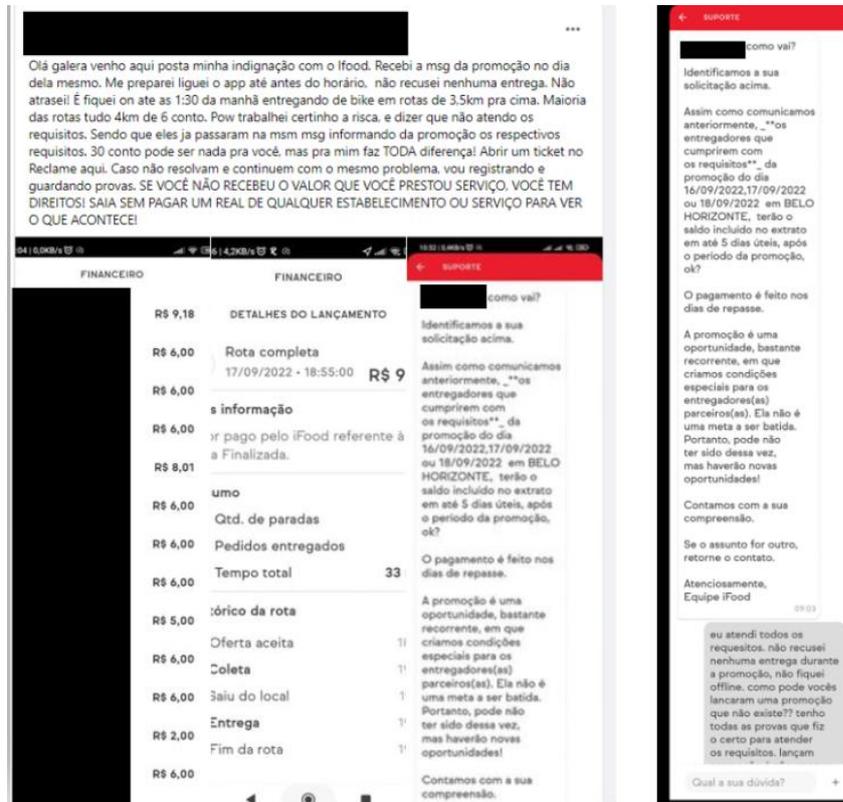
Muito embora os entregadores observem, na prática, que a recusa das rotas influencia na nota final que lhes é atribuída, e, conseqüentemente, que há um reflexo direto no número de chamados recebidos, não há clareza quanto aos parâmetros numéricos desta influência. Em outras palavras, não é possível identificar (e as plataformas não deixam claro) quantos chamados podem ser recusados e qual a dimensão de impacto dessas recusas, cabendo única e discricionariamente às plataformas a gestão das entregas. Dessa maneira, não é possível, sequer remotamente, que os entregadores calculem o peso das recusas no número de chamadas. A este respeito o Participante 2 trata durante a entrevista:

[Participante 2] É algo muito obscuro. A gente não sabe, por exemplo, se eu fiz, se eu rejeitar, se eu rejeitar, vai diminuir tantos pontos. Meu, ninguém sabe disso. Se eu aceitar uma corrida muito, muito longe, será que eu vou ganhar mais ponto ou eu vou ganhar a mesma quantidade de pontos? Ninguém sabe se eu vou rodar na chuva, eu vou ganhar mais pontos, vou ganhar menos pontos, ninguém sabe, mas todo mundo sabe que se você rodar bastante na chuva o dia todo, a sua conta melhora. Então a gente tira uma, a gente faz, hipótese que realmente rodar na chuva aumenta, que escolhe é não é a toa que todo mundo fala, “ó, se você é um cara novo em entrou agora, você quer aumentar o score, aceita tudo e roda na chuva porque aumenta o score”. Só que ninguém [as plataformas] fala isso pra gente, né? [sic].

Verifica-se, pelos relatos, que além das notas atribuídas pelos aplicativos, há o controle do número de entregadores disponíveis para entrega. Tal fato é evidenciado quando relatado que, em dias de chuva, em horários de pico e em outras situações em que o número de entregadores disponíveis diminui, as plataformas realizam promoções de bonificação para, através do controle exercido por meio do uso do poder econômico, manipular os entregadores a trabalharem nos dias e horários em que há uma demanda excedente de entregas, comparada com o número de entregadores ativos.

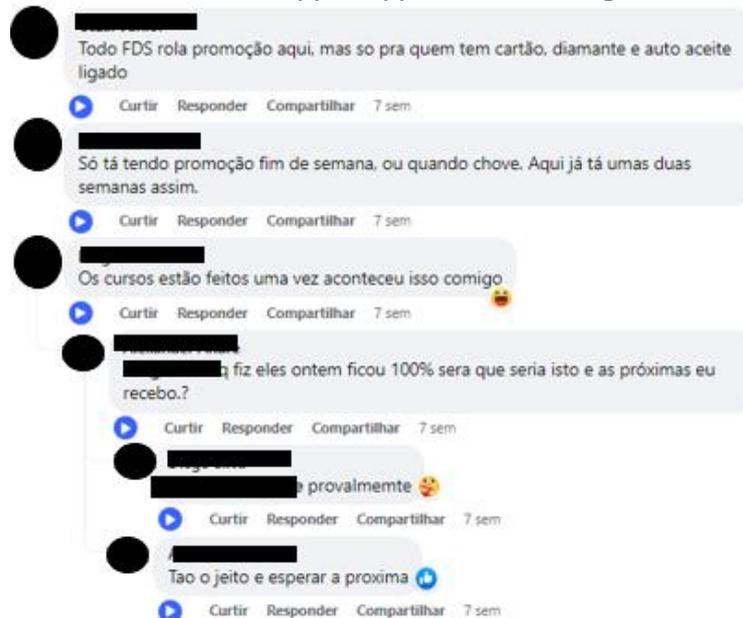
Entretanto, para a participação nestas promoções, não basta o aceite do entregador, que deve também cumprir com requisitos pré-estabelecidos pelas plataformas, que serão determinados de acordo com interesses da empresa naquele momento. A este respeito, é possível identificar. Nas redes sociais, uma série de relatos que dimensionam o uso da estratégia acima relatada como forma de controle e gestão da atividade, bem como de modulação de comportamentos dos entregadores. Vejamos: somente poderá se beneficiar da promoção lançada aqueles que tiverem comportamentos estimulados pela plataforma. Dessa maneira, entregadores que necessitam aumentar seus ganhos modularão seu comportamento para executarem todas as atividades de acordo com o prescrito pelas plataformas.

Figura 15- Captura da tela da publicação realizada no grupo de Facebook denominado Ifood Entregadores, Uber Eats e Rappi!



Fonte: Ifood Entregadores, Uber Eats e Rappi!

Figura 16- Captura da tela dos comentários da publicação realizada no grupo de Facebook denominado Rappi Rappitendero Entregadores



Fonte: Rappi Rappitendero Entregadores

Outro fator apontado nas entrevistas e verificado durante a pesquisa é a distribuição simultânea de duas ou mais entregas para um mesmo entregador, com um único ponto de coleta e com valor inferior ao número de entregas distribuídas.

Figura 17- Captura da tela dos comentários da publicação realizada no grupo de Facebook denominado ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores) *

CAMPANHA PARA ACABARMOS COM ENTREGA DUPLA/TRIPLA IFOOD, VOCÊ ACHA QUE PODE DAR CERTO?
<https://youtu.be/wPgfYJMZ1tE>



Fonte: ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, 99 (entregadores)

Esta forma de distribuição de entregas evidencia que a plataforma busca reduzir os custos e aumentar o lucro, ao passo que cobra do cliente o valor cheio das entregas enquanto e ao entregador é repassado o valor incompleto, reduzindo as despesas com a entrega ao atribuir a um só entregador duas ou mais entregas simultâneas, como se pertencessem a uma só rota.

Entretanto, pela imagem acima, é possível verificar que, embora os pontos de entrega sejam próximos, o deslocamento da Entrega 1 à Entrega 2 existe, não se tratando de duas entregas vizinhas, por exemplo. No caso relatado na Figura 18, esse deslocamento é ainda mais discrepante, porquanto, em razão de duas entregas serem próximas, o aplicativo inclui uma terceira entrega mais distante, ganhando eficiência e reduzindo os custos e de outro lado, não remunerando adequadamente os entregadores.

Além da distribuição de entregas em conjunto, os entregadores participantes da pesquisa apontaram como principais descontentamentos com relação à forma de organização e gestão dos aplicativos ao trabalho dois principais pontos: valor das entregas e cálculo das quilometragens rodadas.

[Participante 3.] Os aplicativos cobram do cliente é uma taxa até que justa, só que o problema é que eles pegam uma porcentagem para ele lá e uma corrida que você pagou R\$ 10,00 de taxa de entrega do Ifood ele vai fazer um motoboy entregar mais três pedido por R\$ 10,00, entendeu? É nessa que entra o menos a sacada do Ifood. Ele lucra com o motoboy com 45 pedido de 45 tem que pagar uma taxa de R\$ 10,00 era para motoboy sair com a viagem para ganhar R\$ 50,00 ele vai ganhar R\$20,00 no máximo entendeu [sic].

[Participante 2] A Uber é a pior de todas. A 99 também está bem padrão também. O Ifood paga melhor que eles, mas tá ruim para chamar. Mas a Uber é a pior de todas porque ela ganha do App e também dos motoboy, porque está lá a taxa de entrega, cobra tanto, mas quando vai tirar o líquido lá você ganhou sei lá R\$ 2,00 a menos, sei lá, R\$ 1,50 a menos pela corrida [sic].

[Participante 4] Acontece muito, porque as vezes, a Rappi mostra para você a (...) o cliente está em uma corrida de 2km e meio, quando você liga o aplicativo que pega a entrega com você colocar na sua bag quando você vai ver, jogar no gps mesmo para chegar no cliente é 3 km e meio, então quer dizer, aumentou quase 1 km 1,5 km aumentado entendeu? Então tem muito disso, tem muito disso mesmo, então na Rappi, tem muito disso, quase 100% de acontecer tanto que já é um costume já, se sabe já que apareceu um km de dois e meio mas sempre vai ser 2,8 km, 3,5 km, sempre vai ser assim, nunca vai ser aquilo que apareceu no aplicativo, que mostra sempre vai ser um pouquinho mais [sic].

Pelos relatos dos entregadores, é possível identificar o controle dos aplicativos quanto ao estabelecimento da rota, o cálculo do preço da entrega a forma e dinâmica das distribuições das entregas, bem como vigilância e monitoramento da atividade e do trabalho do entregador.

De outra forma, também existe uma gestão da atividade, de modo que não cabe ao entregador o controle do exercício do trabalho a ser desenvolvido, a quem é transmitido qual trabalho deve ser exercido e as estritas condições, bastando aceitar ou não o executar, - sendo a não aceitação motivo de repreensão por meio de sanções unilaterais.

3.3.4. Monitoramento do modo de execução das entregas

As plataformas de entrega por aplicativo realizam um controle rigoroso das execuções dos trabalhos de entrega, dentre esses o controle espacial dos entregadores pelo monitoramento de GPS (*Global Positioning System*), controle de horas ativo no aplicativo e do tempo para execução do trabalho. Conforme relatos adiante mencionados, por meio da conexão com o aparelho celular, os aplicativos conseguem monitorar até mesmo o nível de carga da bateria dos aparelhos, deixando de distribuir rotas aos entregadores se o aparelho não estiver devidamente carregado ou com o horário ajustado. Tais requisitos são estabelecidos pelos aplicativos como condições para o exercício do trabalho.

Quando questionados sobre o controle realizado pelos aplicativos, os participantes da pesquisa empírica afirmam identificar um controle direto e intencional pelos aplicativos:

[Pesquisadora] Você acha que o aplicativo controla de alguma forma o(a) entregador(a)?

[Participante 1] Bom, na verdade, eu, eu acho não, eles têm controle, pelo menos aqueles tem controle, porque eu sei, vamos supor assim. Como é que você lhe dizer, não o iFood, mas, eles têm ciência do roteiro, eles têm ciência do que a gente leva, e ele sabe a quantidade que a gente leva. [sic].

[Pesquisadora] Você acha que o aplicativo tem algum controle sobre os entregadores?

[Participante 5] Sim sim olha a minha operadora logística. Ela controla bem ela até sabe o tempo que eu saio de casa para começar a trabalhar ela vê pelo gps a hora que eu cheguei no meu trabalho a hora que eu saio entendeu então tudo isso é controlado pela operadora logística aqui de Manaus [sic].

A geolocalização e seu controle sistemático é fato reconhecido pela plataforma Ifood, como se verifica na resposta enviada pela plataforma a uma reclamação de um entregador no site “ReclameAqui”:

Figura 18- Captura da tela da reclamação realizada pelo entregador no site ReclameAqui

The screenshot shows a complaint on the ReclameAqui website. At the top, it says "Rotas finalizadas" (Routes completed) and "Respondida" (Responded). The user is identified as "iFood" with a redacted name and a "denunciar" (report) button. Below this, there are navigation options: "Não encontrei meu problema" (I didn't find my problem) and "Outro Tipo de produto/Serviço" (Another type of product/service). A status bar indicates "Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano" (This complaint was published more than 1 year ago) and a link to "Ver todas Reclamações" (View all complaints).

The complaint text reads: "Tenho 26 rotas aceitas e 22 rotas finalizadas sendo que eu entreguei todos os pedidos de todos os clientes certinhos, por favor se tiver como me ajudar por que minha taxa de finalização ta muito baixa e não consigo fazer nem 4 entregas no dia, estou desempregado e depende do ifood, por favor se tiver como resolver isso porque não tem como eu n ter finalizados essas rotas eu entreguei todos os pedidos certinhos"

The response from the company is dated 09/10/2021 at 14:29. It starts with "tudo bem?" (everything good?). The response explains that the company does not see any problem with the user's account for receiving orders, but they are concerned about the user's situation. It states that order reception is done randomly, once the demand from clients in the app is processed, orders are passed to delivery partners. A reduction in demand does not mean a problem caused by the company or the app. It emphasizes that order/delivery volume varies by region and demand, and unfortunately, it does not depend on them. Therefore, there is no obligation to maintain/send a minimum number of deliveries daily. It offers tips to help: check if the platform is available (GPS signal every 3 minutes), ensure the GPS is sending a stable signal, and after a period, the "Not sending location" message disappears, allowing the user to receive orders. Other requirements include being in a service area, having at least 20% battery, and having the phone clock set. The response concludes with encouragement and a wish for good deliveries.

Fonte: ReclameAqui (2022)

Quanto ao controle da geolocalização, o Participante 6. e o Participante 7 relataram durante a entrevista:

[Participante 6] Eu já tive um problema que o lfood fica mandando você está fora da rota. Mas o que que acontece, ele aceita. Porque como é GPS ele corrige e aceita. Por exemplo, eu moro no Jd. Tamoio, peguei a entrega no Cambuí e ia entregar do outro lado do bairro que eu moro, tem a linha de trem, entendeu? É um trilhozinho para passar, ele mandava andar 4 km pra frente. O que que eu fiz? Não aceitei, eu continuei andando do jeito que eu vim para passar em frente da minha casa. Quando eu atravessei a linha o sistema não atualizou ainda, ele aceitou, mas ele fica apitando, olha, você está fora de rota, você, ó, recalculando, está fora de rota, entendeu? [sic].

[Participante 7] Eles têm, porque eu tava vendo aí que parece que o lfood tá bloqueando os motoqueiros porque tá fazendo desvio de rota. Tipo o gps dá uma rota só que a gente é da rua, a gente é impresso, malandro assim, a gente conhece os melhores caminhos, certo! a gente muda às vezes! Aí ele tá bloqueado por causa disso! Tá dizendo que faz desvio de rota. Ele quer que faça o caminho dele, mas se a gente conhece o caminho melhor. A gente conhece um caminho melhor, porque a gente não vai fazer o desvio! O que tem de mais nisso? o importante não é chegar rápido e entregar? [sic].

Quando os entregadores são questionados sobre a percepção do exercício do controle pelos aplicativos relatam:

[Participante 8] A Claro que tem eles controla tudo, igual a um vez, um dia eu fiquei 2 dias sem vim fazer Uber e no outro dia eu fiquei um dia inteiro sem cantar uma corrida e todo mundo funcionando normal. Entendeu? Eles controlam tudo, uai. [sic].

[Participante 9] É o lfood ele tem uma forma de controle. O horário de entrada, horário de sair de área de atendimento. Nos demais eu não conheço Uber também tem [sic].

[Participante 10] Na verdade, ele tem, e dessa vez eu acho que ele colocou em prática, por exemplo, agora tem o agendamento. Chegou aqui em Floripa também, você agenda o horário que você quer trabalhar das 8 às 11 e das 11 às 2, das 2 às 6 e das 6 às 10 e das 11 à meia-noite. Aí você marca um dia antes, aí você, eu quero agendar esse horário das 11 às 2 e das 6 às 10. Então agora realmente foi uma forma de ele saber a quantidade de motoboy que tem na rua, não é?

De talvez vir lançar algum tipo de promoção para os clientes, não é? O cliente vê assim, ó. Na verdade, o Ifood. Já tenho tantos motoboy agendado, então eu vou garantir entrega para tantas pessoas, sabe? Ou no fundo, é uma forma de prender a gente também [sic].

[Participante 11] Eu acho que que o Ifood tem, sim, total controle do dia a dia, ali, do entregador, na rua. Eu acho que eles têm monitoramento sim.

[Participante 4] Sim sim sim com certeza, com certeza. A Rappi nem tanto, mas o Ifood é bem puxado, porque o Ifood tem o OL né, não sei se não falaram para você do OL, né tipo de operação logística, ele tem a nuvem. Então se você é OL você é praticamente um funcionário deles, você é obrigado a trabalhar se você não trabalhar quando você for voltar lá você não vai ter mais pedido você entendeu? Você ficar de castigo como dizer assim. Já na Rappi eu não vi não, já teve vez de eu ficar uma semana sem ligar o aplicativo e volta normal quem, toca que é uma maravilha [sic].

Aponta G.A sobre a fiscalização da bateria e do nível de carga dos aparelhos celulares pelos aplicativos:

[Participante 12] Não, mas essa questão da bateria que você falou, aí eles conseguem tanto com o OL como com nuvem, porque isso aí já é uma configuração do sistema deles que se seu telefone estiver abaixo de 15%, você não recebe mais rotas é isso aí, tanto, tá é isso, é é tanto com o OL como é tanto com ele como com nuvem. Não tem nada a ver isso aí só com o OL, ele é com os nuvens também, com os dois. Não isso aí é, eu tenho um amigo meu que é nuvem aqui, as diretas ele me fala, o meu telefone está descarregando, daqui a pouco já não vai tocar mais e chega uma mensagem vizinha, lá fica uma bolinha vermelha e aparece é você pode não receber mais rota se seu telefone estiver abaixo de 15%. [sic].

Pelos relatos acima, é possível afirmar que há a percepção dos entregadores quanto ao uso dos algoritmos para as mais diversas formas de controle do trabalho pelos aplicativos, sendo inclusive identificadas situações vivenciadas e expostas durante a entrevistas. Por outro turno, o Ifood, por exemplo, não se esquivava em afirmar

que controla o georreferenciamento, o nível de bateria dos aparelhos telefônicos dos entregadores e a hora dos aparelhos.

Mesmo diante de todas estas formas de controle do trabalho, as plataformas reconhecem os entregadores como parceiros autônomos, empresários de si mesmos, em evidente contradição entre autonomia e controle rígido que exercem sobre os trabalhadores.

3.3.5. Aplicação de penalidades

Durante o presente estudo, a pesquisadora integrou diversos grupos de entregadores nas redes sociais, nos quais existem relatos diários de aplicação de penalidades discricionárias pelas plataformas de entregas, que vão desde uma indisponibilidade temporária até o bloqueio definitivo da conta e acesso as entregas por aplicativos.

Diante desta realidade, os entregadores participantes da pesquisa foram questionados se já foram penalizados em alguma circunstância e se conhecem o motivo que levou a aplicação da restrição.

[Participante 3] Cada (...) cada algoritmo ele tem uma forma de trabalho e punição que nem eu falei que no Ifood motoboy de rejeitar mais de uma duas faltas seguidas, sendo no beijar não toca mais nada para ele (...) ele pega e vai se ele toca ele não aceita ele de rejeita essa forma de castigo né e a rap nem tanto assim mas o Ifood dá bem rancoroso nesse quesito. Então aí foi hoje não dá para explicar muito bem que antigamente eles eram um pouquinho mais claro tinha um negócio de escolhe [sic].

Dentre os relatos recebidos a respeito, destaca-se o do Participante 1, sendo possível verificar a aplicação de uma penalidade pelo aplicativo sem a consulta do entregador quanto ao ocorrido, bem como o poder atribuído as notas e avaliações de clientes:

[Participante 1] Um dia recebi uma da Ame Flash. Eu até questionei ele, só que eles nunca me deram uma resposta, porque sempre há um erro nas plataformas. Elas nunca corrigem. Na verdade, nós entregadores, nós não temos nenhum, tipo, nenhum sindicato ou alguém que nos defende. Então fica assim, o que o cliente disser que

é o que eles acham que é, está resolvido. O meu problema com a Ame Flash, que é uma plataforma das Lojas Americanas, foi a seguinte: Ela tem um shopping no município de Lauro de Freitas, aqui na Bahia. E o shopping quando a gente chega no local, a gente tem um tempo do local que a gente aceita a corrida. Eu aceitei daqui para Lauro de Freitas. Se eu for numa velocidade normal, eu levaria 15 a 25 minutos é o tempo máximo, só que eles dão um prazo para a gente de 15 minutos. Então eles não querem saber se daqui para lá, tem obras, tem um a blits de rotina, não quer saber de nada. Isso quer que a gente chegue dentro desse prazo, e o que acontece? A gente sai daqui parecendo os loucos. Para pegar essa corrida, a gente chega no local. Vamos supor o meu caso o problema mesmo foi porque a localização do shopping era em um local totalmente diferente de onde estava o aplicativo. Então eu tinha que estar nesse local para poder confirmar que cheguei na entrega, ir no shopping pegar esse produto voltar de novo naquele mesmo local, dizer que recebeu o produto [sic].

E depois, sair para entrega. Aí o problema foi que deu foi o seguinte eu confirmei que cheguei no local, fui no shopping pegar o pedido, só que no shopping era para pegar 3 pedidos. 2 já estavam retirados. Não sei quem retirou. Mas assim, a própria cara da loja. Ele me falou que não tinha aprendido que o entregador já retirado esse produto. Que era para eu ter recusado, só que quando eu tinha chegado lá naquele ponto que eu lhe falei, eu dei como cheguei [sic].

Isso também já aconteceu com o iFood. O que o iFood eu fui fiz a entrega para o cliente com porteiro. Eu tinha ordem do cliente para deixar com o porteiro. O cliente tinha aqui para mim que eu poderia colocar na portaria que ela iria descer para pegar era uma pizza e um refrigerante [sic].

Eu saí depois do iFood, me ligou, uma, Rebeca me ligou, me falou assim, olha, aconteceu alguma coisa com a entrega de pizza tal, tal tal ou tal? Pois eu disse, não, não, eu deixei na portaria com o porteiro tal, como a cliente disse que podia deixar lá, que ela já estava descendo para pegar. Quando ela depois falou ela assim, ó cliente, disse que não recebeu o produto, não tem como voltar lá. Aí eu voltei para perguntar, o porteiro. Aí o porteiro, disse, rapaz, ela acabou de pegar aqui o produto e subiu. Aí eu tudo bem, ela pegou. Aí eu liguei

para é a menina, me retornou, não, falei, ó, a menina pegou o pedido aqui. O porteiro falou que ela pegou. Aí ela ligou para o cliente, a cliente disse, não, não peguei o produto. [sic].

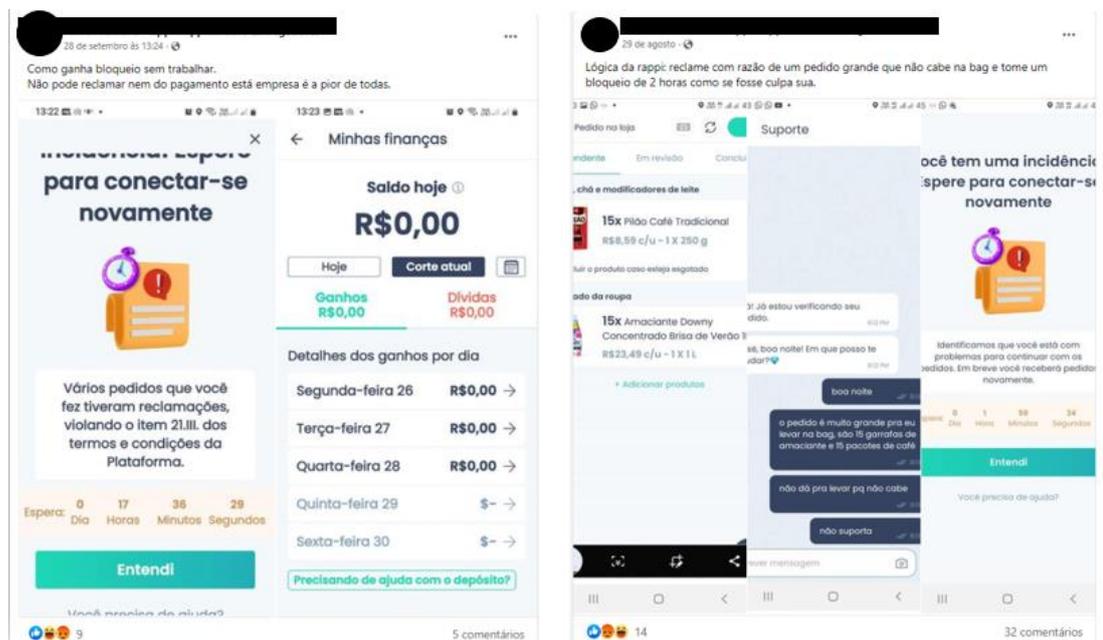
Aí eu disse, é, mas o porteiro disse que ela pegou, pois é, mas a cliente está dizendo que não pegou, ela disse. Mas o porteiro lá na portaria e além de ser um trabalho dele tem câmera de segurança. Ele não vai sumir com uma pizza. Aí ela disse, não, mas, mesmo assim você tem que resolver aí porque eu não posso fazer nada. Tipo, está bom, eu vou lá pedir para esse cliente descer. Aí eu pedi pro porteiro interfonar, aí o porteiro, interfonou, e ela disse: olha eu não vou descer porque eu não recebi [sic].

Então assim, eu também tive um problema no Mercado Livre, porque os clientes, a palavra do cliente é sempre superior ao entregador [sic].

Este relato abarca mais de um aplicativo de entrega, o que demonstra não existir uma exclusividade de um único aplicativo na forma de gestão e controle dos entregadores, se tratando, na realidade, de um modelo de negócio. Ainda, o Participante 1 também demonstra, por meio de experiências pessoais, uma série de controles e punições realizadas pelo aplicativo com base única e exclusivamente em percepções unilaterais alcançadas pelo controle e pelas avaliações de clientes.

Nas redes sociais e grupos de entregadores há diversos relatos que apontam a ausência de suporte pelos aplicativos, e a aplicação de restrições sem evidenciar o motivo que deu causa a tal penalidade.

Figura 19- Captura da tela da publicação e comentários realizados no grupo de Facebook denominado Rappi Rappitendero Entregadores*



Fonte: Rappi Rappitendero Entregadores

As punições são utilizadas pelos aplicativos com dois principais propósitos: corrigir atitudes e comportamentos considerados desconformes com as políticas de uso e regras do aplicativo e para desestimular comportamentos diversos que não são interessantes para a plataforma- como no caso acima relatado- em que o entregador reclamou sobre o tamanho da entrega e foi punido por esse motivo, desestimulando não só comportamentos como a insurgência dos entregadores contra as plataformas e suas regras.

O que se identifica é que os aplicativos possuem supervisão ultravigiada dos entregadores e sob a menor possibilidade de desconformidade das normas e regras estabelecidas hierarquicamente pelas empresas aos entregadores, estes são punidos e até mesmo desligados da atividade, sob único e exclusivo critério das plataformas, que o fazem com o uso de dados e informações organizadas e gerenciadas por meio de algoritmos.

Às normas trabalhistas fundamentais da Organização Internacional do Trabalho (OIT), o enfoque integrado do Trabalho Decente, replicado em termos de sustentabilidade e "tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis", conforme previsto pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas (ONU), mostram a

preocupação global com os impactos da crescente dinâmica e exploração do trabalho precário, bem como os primeiros passos em direção a formas gerais de regulação.

Esta preocupação diz respeito, justamente, à dinâmica em que o trabalho contemporâneo tem se desenvolvido ao longo de décadas, com a flexibilização da mão de obra, a terceirização do trabalho, o afastamento das normas justralhistas, e dos direitos mínimos do trabalho conquistados com muita luta e disputa ao longo da história.

As plataformas digitais se estruturaram sob a informalidade do trabalho, afastamento das proteções trabalhistas, exploração da mão de obras precárias e mal remuneradas (FAIRWORK, 2022, P. 5). No Brasil esse cenário é ainda mais crítico em razão da construção histórica do trabalho, firmado sob estruturas de informalidade e precariedades que se viram agravadas em razão da situação econômica e financeira de desemprego enfrentada pelo país, que fez com que milhares de pessoas buscassem, na informalidade, a subsistência.

Dentre os fatores que contribuíram para a informalidade do trabalho e seu crescimento exponencial, destacam-se as políticas austeras da Reforma trabalhista, aprovada em novembro 2017, e a reforma da previdência de 2019, que dobrou o desemprego e impulsionou a ocupação de trabalhos precários no Brasil (KREIN; OLIVEIRA; FILGUEIRAS, 2019, p. 34-37).

Com o objetivo de definir e medir os padrões de trabalho decente na economia de plataforma, o projeto *FairWork* (2022) desenvolveu cinco princípios básicos de justiça para um trabalho de plataforma, sendo estes: (i) Remuneração justa levando em conta o local, os custos relacionados ao trabalho e as horas ativas para o trabalho, devendo a remuneração pautar em dias e em trabalhos concluídos; (ii) Condições justas com políticas de proteções de riscos do trabalho com medidas ativas para segurança dos trabalhadores; (iii) contratos justos com condições transparentes e de fácil acessibilidade aos trabalhadores, devendo os contratos trazer a responsabilidade da plataforma e a reparação dos danos causados aos trabalhadores; (iv) Gestão justa devendo conter sempre a possibilidade dos trabalhadores em recorrer das decisões que os afetam, bem como de terem informações sobre o que ensejou a punição, além de equidade nos tratamentos com clareza contratual; e (v) Representação justa em que a plataforma precisa garantir que o trabalhador terá voz, podendo se organizar coletivamente cooperando e negociando com os trabalhadores.

Com base nesses cinco pilares básicos que se relacionam com o Trabalho Decente, o *FairWork* (2022) estabelece notas e classificações das plataformas. Em 2021, foi publicado o primeiro relatório *Fairwork* Brasil, que analisa as principais plataformas no país. Sendo assim, foram avaliados no Brasil o Ifood, 99, Uber, GetNinjas, Rappi e Uber Eats. Dessas, a maior pontuação, em uma escala de 0 a 10, foi a do Ifood e 99 que receberam nota 2, resultado insatisfatório de acordo com os critérios definidos.

Os números e parâmetros avaliados pelo Relatório *Fairwork* Brasil 2021 mostram a realidade dos trabalhadores por plataforma, que são precarizados, remunerados inadequadamente e explorados sem qualquer proteção.

Outro fator que merece destaque é o uso pelas plataformas da jurimetria para impedir a formação de precedentes que reconheçam o trabalhador como subordinados, e, portanto, protegidos pelas normas trabalhistas (ORSINI, 2021). Desta maneira, identifica-se um evidente conflito entre capital e trabalho e o uso deliberado das forças do capital para a exploração e apropriação do trabalho de forma precária.

Indubitável que diante de tal disputa, a concepção de emprego aparece como linha mestra para proteger os trabalhadores por aplicativo, trazendo-os para a estrutura do emprego que garante dentro da organização jurisdicional brasileira direitos ao trabalhador e deveres ao empregador, somente evidenciados dentro da relação de emprego. Para tanto a discussão da existência da subordinação dos trabalhadores por aplicativo é central no reconhecimento de vínculo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho por aplicativo e mais especificamente o trabalho de entregas é uma realidade crescente e inevitável em todo o mundo. As tecnologias estão em constante mudanças e trazem inovações importantes para o desenvolvimento humano. Entretanto, não se deve ignorar que sempre foi assim, o desenvolvimento de novas máquinas, o avanço tecnológico e a implementação destes na produção configuram o modo pelo qual economia capitalista se arranja para alcançar maiores lucros.

Desta maneira, muito embora a forma de contratar e desenvolver o trabalho pareça nova, especialmente pelo uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, o explorar capitalista continua sendo o mesmo: sob o olhar vigiado do capitalista que detém o meio de produção, ao trabalhador resta apenas, e somente, a venda do seu tempo de vida para o exercício do trabalho, para que dessa maneira possa garantir a própria subsistência.

Ao trabalhador - ausente de um posto de emprego digno que lhe conceda uma oportunidade real de desenvolvimento da condição humana, com salário, descanso semanal remunerado, jornada de trabalho justa, férias, garantias de proteção social quando inapto ao trabalho -, resta apenas se agarrar a oportunidades precárias de exercer o trabalho e manter-se vivo como no caso do trabalho por aplicativo. Não como uma escolha deliberada, mas sim, como única opção diante do alto nível de desemprego, do desequilíbrio social e do desmonte das proteções laborais.

Do outro lado estão as plataformas digitais que, apropriando-se do ambiente fértil da Revolução 4.0., da economia de dados, sob o prisma de se tratarem de intermediadoras entre consumidor e entregador, se escondem na cortina de fumaça da contratação autônoma, da captura da subjetividade dos entregadores e do sistema neoliberal, desvencilhando-se das obrigações de quem assume o risco de empreender e reservando para si o lucro deliberado e conquistado a preço da exploração do obreiro anonimizado, desconhecido e tratado como um número.

O presente trabalho, para além da própria disputa evidente entre capital trabalho, buscou levantar as percepções dos entregadores acerca da existência da subordinação, a fim de identificar, por meio dos relatos e situações fáticas, a existência da gerência e controle pelas plataformas para, depois, traçar a sugestão de vínculo entre as plataformas e os entregadores através da subordinação algorítmica.

A subordinação consiste no elemento essencial para identificação da relação de emprego, protegida juridicamente no Brasil e que garante padrões mínimos de direitos aos trabalhadores. Desta maneira, procurou-se ouvir entregadores por aplicativo, com a finalidade de verificar, através das experiências de trabalho, destes qual a atuação dos algoritmos para a subordinação do trabalho e como se expressam no dia a dia.

Verificou-se, dessa forma, uma intensa subordinação, que se encontra desde a seleção dos entregadores que têm autorização para integrarem a base de exército de reserva dos aplicativos, até a demissão deliberada por meio do desligamento ou bloqueio dos entregadores, passando ainda para a modulação de comportamentos, fazendo o uso de regras estabelecidas pelos aplicativos de forma unilateral e hierárquica.

As plataformas controlam o trabalho, a distribuição deste, a forma da execução da entrega, o horário da realização, o preço, as rotas, e todas as demais nuances decorrentes do trabalho de entrega por aplicativo, monitorando o entregador e aplicando penalidades em caso de desconformidade com as regras impostas.

Ao entregador resta à falácia da liberdade de horários para o exercício do trabalho, as baixas remunerações, a execução nos moldes determinados, e a obtenção das ferramentas necessárias para o exercício do trabalho como veículo, celular, rede de internet, alimentação, entre outros. Tudo sob o discurso do empreendedor de si mesmo e da contratação autônoma.

Por meio das entrevistas foi possível identificar o alto controle e gestão do trabalho pelos aplicativos que ficam evidenciados pelas regras impostas hierarquicamente, o intenso monitoramento e diversas penalidades aplicadas sem qualquer direito de objeção pelos entregadores.

Diante desse cenário, procurou-se evidenciar a caracterização da subordinação por meio do uso de algoritmos, bem como a existência dos demais elementos indispensáveis para a proteção constitucional do trabalho, e o enquadramento legal do trabalho por aplicativo à condição de emprego. Visando, assim, o alcance do direito de proteção e promoção de trabalho digno, não predatório e decente.

Não existe sociedade constituída por um só, e, tendo isso em vista, deve-se buscar sempre o equilíbrio das relações, a defesa dos interesses antagônicos e a proteção mínima da vida e da dignidade, que garantam uma sociedade mais justa e igualitária capaz de persistir no tempo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABILIO, Ludmila Costek. **Uberização do trabalho**: subsunção real da viração. Passa Palavra, São Paulo, 19 fev. 2017. Disponível em: <http://passapalavra.info/2017/02/110685>>. Acesso em: 02 set. 2022.

_____. **Uberização**: do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. Revista Psicoperspectivas, v.18, n.3, 2019.

_____. A eliminação dos custos associados ao direito e à proteção do trabalhador constitui a espinha dorsal da reforma trabalhista. [Entrevista cedida a] Patricia Fachin. **Revista IHU on-line**. 13/12/2017, 2017. Disponível em: <https://www.ihu.unisinos.br/159-noticias/entrevistas/574556-a-eliminacao-dos-custos-associados-ao-direito-e-a-protecao-do-trabalhador-constitui-a-espinha-dorsal-da-reforma-trabalhista-entrevista-especial-com-ludmila-abilio>. Acesso em: 03 abr. 2022

_____. **Uberização**: A era do nanaempreendedor de si? Anais do 43º encontro da ANPOCS. Cacambo, Brasil: Anpocs, 2019

ACQUIER, A.; DAUDIGEOS, T.; PINSKE, J. Call for papers: promises and paradoxes of the sharing economy. **Technol. Forecast. Soc. Chang**, 2017.

ADAMS-PRASSL, Jeremias. What if your boss was an algorithm? Economic Incentives, Legal Challenges, and the Rise of Artificial Intelligence at Work. **Comp. Lab. L. & Pol'y J.**, v. 41, 2019.

ALOISI, Antonio; DE STEFANO, Valerio. **Il tuo capo è un algoritmo: contro il lavoro disumano**. Gius. Laterza & Figli Spa, 2020.

ALVES, Giovanni. **A condição de proletariedade**. Londrina: Práxis, 2009.

ANEESH, Aneesh. Global labor: Algocratic modes of organization. **Sociological Theory**, v. 27, n. 4, p. 347-370, 2009.

ANTUNES, Ricardo. Adeus ao trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: editora Cortez, 1995.

_____. Uberização nos leva para a servidão, diz pesquisador. **União Geral dos Trabalhadores**, 2019. Disponível em: <Http://www.ugt.org.br/index.php/post/22533-Uberizacao-nos-leva-para-a-servidao-diz-pesquisador>. Acesso em: 03 abr. 2022.

_____. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviço na era digital**. Boitempo editorial, 2020

_____. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.

ASCHOFF, Nicole. **The smartphone society: Technology, power, and resistance in the New Gilded Age**. Beacon Press, 2020.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2006.

BARZOTTO, Luciane Cardoso; MISKULIN, Ana Paula Silva Campos; BREDÁ, Lucieli. Condições transparentes de trabalho, informação e subordinação algorítmica nas relações de trabalho. **Futuro do trabalho: os efeitos da revolução digital na sociedade**. Brasília: ESMPU, p. 211-223, 2020.

BELK, Russell. You are what you can access: Sharing and collaborative consumption online. **Journal of business research**, v. 67, n. 8, p. 1595-1600, 2014.

BRANQUINHO, L. C. Crowdsourcing: uma forma de inovação aberta. **Centro de Tecnologia Mineral / Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação**, 2016.

BRASIL, Tribunal Superior do Trabalho. **Recurso de revista n.º 100353-02.2017.5.01.0066**. Recorrente: Elias do Nascimento Santos e Recorrido: Uber do Brasil Tecnologia LTDA. e outros. Relator: Maurício Godinho Delgado. Brasília, 14 de dez de 2020. Disponível em: <http://aplicacao4.tst.jus.br/consultaProcessual/consultaTstNumUnica.do?consulta=Consultar&conscsjt=&numeroTst=100353&digitoTst=02&anoTst=2017&orgaoTst=5&tribunalTst=01&varaTst=0066&submit=Consultar>. Acesso em: 4 de nov. de 2022.

BRASIL. **Constituição** (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, 1988

BRASIL. **Consolidação das Leis de Trabalho**. Rio de Janeiro: Imprensa Nacional, 1943.

BRATTON, Benjamin H. **The stack: on software and sovereignty**. (Software studies). 2015.

BRAVERMAN, H. **Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XXI**. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2015.

CAMELO, Ana Paula. *et al.* **Position paper: Gig economy e trabalho em plataformas no Brasil: do conceito às plataformas**. CEPI Direito SP, 2021.

CANDÓN-MENA, José. *et al.* **Economía colaborativa... ¿De verdad?**. Múrcia: Ediciones Laborum, 2018.

CARELLI, Rodrigo de Lacerda. O caso Uber e o controle por programação: de carona para o século XIX. *In*: LEME, Ana Carolina Paes; RODRIGUES, Bruno Alves; CHAVES JÚNIOR, José Eduardo Resende (Coord.). **Tecnologias disruptivas e a exploração do trabalho humano: a intermediação de mão de obra a partir das plataformas eletrônicas e seus efeitos jurídicos e sociais**. São Paulo: LTr, 2017.

_____. O trabalho em plataformas e o vínculo de emprego: desfazendo mitos e mostrando a nudez do rei. *In*: CARELLI, Rodrigo de Lacerda; CAVALCANTI, Tiago Muniz; FONSECA, Vanessa Patriota da. **Futuro do Trabalho: os efeitos da revolução digital na sociedade**. Brasília: Escola Superior do Ministério Público da União, 2020. p. 65-83.

CARVALHO, Lucas. **Fim do Uber Eats no Brasil: mudança global e treta com iFood podem explicar...** UOL, 2022. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2022/01/10/fim-do-uber-eats-no-brasil-mudanca-global-e-treta-com-ifood-podem-explicar.htm>. Acesso em: 08 maio 2022.

CARVALHO, Sandro Sacchet de. Os efeitos da pandemia sobre os rendimentos do trabalho e o impacto do auxílio emergencial: os resultados dos microdados da PNAD Covid-19 de novembro. **Carta Conjunt. (Inst. Pesqui. Econ. Apl.)**, p. 1-18, 2021.

CASSAR, Vólia. **Direito do Trabalho**. São Paulo: Método, 2015.

CASTEL, Robert. **Metamorfosis de La Cuestión Social, Las**. Paidc"s, 1997.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e terra, 2002.

CHATZIS, Konstantinos. De l'autonomie par l'indépendance à l'autonomie dans l'interaction. **L'autonomie dans les organisations: quoi de neuf**, p. 27-37, 1999.

CHAVES JUNIOR, J. E. R.; MENDES, M. M. B.; OLIVEIRA, M. C. S. Subordinação, dependência e alienidade no trânsito para o capitalismo tecnológico. In: LEME, ACRP; RODRIGUES, BA; CHAVES JUNIOR, JER. **Tecnologias disruptivas e a exploração do trabalho humano**. São Paulo: LTr, p. 166-179, 2017.

CHESNAIS, François. **A Mundialização do Capital**, São Paulo: Ed. Xamã, 1996.

COSTA, Leandro Faria; BELTRAMELLI NETO, Silvio. Regulação do trabalho por plataforma digital no Brasil: análise da jurisprudência do TST de propostas legislativas na perspectiva do Trabalho Decente. In: BITTENCOURT, Renata Osório Caciquinho *et al.* **Direito do Trabalho Como Instrumento de Civilização**. São Paulo: Mizuno, p. 95-124, 2002.

COUTINHO, Raianne Liberal. **Subordinação Algorítmica: há autonomia na uberização do trabalho?**. Editora Dialética, 2021.

CURRY, James. The flexibility fetish: a review essay on flexible specialisation. **Capital & Class**, v. 17, n. 2, p. 99-126, summer, 1993.

DANAHER, John (2016), The threat of algocracy: Reality, resistance and accommodation. **Philosophy & Technology**, v. 29, n. 3, pp. 245-268, 2016.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo**. Boitempo editorial, 2017.

DE STEFANO, Valerio. "Negotiating the Algorithm": Automation, Artificial Intelligence, and Labor Protection. **Comp. Lab. L. & Pol'y J.**, v. 41, p. 15, 2019.

_____. **Labour is not a technology** – reasserting the declaration of philadelphia in times of platform-work and gig-economy. IUS Labor 2, 2017. Disponível em: <http://relats.org/documentos/OIT.DIGIT.Distefano2.feb.pdf>

_____. The rise of the just-in-time workforce: On-demand work, crowdwork and labour protection in the gig-economy. **Conditions of Work and Employment Series**, ILO, v.71, pp.1-43, 2016.

DELGADO, Gabriela Neves; CARVALHO, Bruna V. Breque dos Apps: direito de resistência na era digital. **Le Monde Diplomatique Brasil,[on-line]**, v. 27, 2020.

DELGADO, Mauricio Godinho. **Capitalismo, trabalho e emprego**: entre o paradigma da destruição e os caminhos de reconstrução. São Paulo: LTr, 2015.

_____. **Curso de direito do trabalho**. São Paulo: LTr, 2018.

_____. Direitos fundamentais na relação de trabalho. **Revista de Direitos e Garantias Fundamentais**, n. 2, p. 11-40, 2007.

DEMO, Pedro. **Metodologia científica em ciências sociais**. São Paulo, 2016.

DOBB, Maurice Herbert. **A evolução do capitalismo**. Rio de Janeiro: Zahar, 1983.

DYAL-CHAND, Rashmi. Regulating sharing: The sharing economy as an alternative capitalist system. **Tulane Law Review**, v. 90, 2015.

EGGERS, W. D.; HAMILL, R. Five Ways Crowdsourcing Can Transform the Public Sphere. **Governing the States and Localities**, 2012.

ESCOBAR, Arturo. Mundos y conocimientos de otro modo. El programa de investigación de modernidad/colonialidad latinoamericano. **Tabula rasa**, n. 1, p. 51-86, 2003.

FABRELLAS, Anna Ginès. Crowdsourcing: ua modalidade jurídicamente inviável de externalização produtiva em el nuevo entorno digital. **Anuario IET de trabajo y relaciones laborales**, v. 5, p. 133-145, 2018.

FAIRWORK. **Fairwork 2020**: relatório anual. Oxford: Fairwork, 2020. Disponível em: https://fair.work/wp-content/uploads/sites/131/2021/02/Fairwork-2020-Annual-Report_Brazilian-Portuguese.pdf. Acesso em: 13 out. 2022.

FAIRWORK. **Fairwork Brazil ratings 2021**: towards decent work in the platform economy. Porto Alegre: Fairwork, 2022. Disponível em: <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/131/2022/03/Fairwork-Report-Brazil-2021-PT-1.pdf>. Acesso em: 14 out. 2022

FIGUEIRAS, Vitor; ANTUNES, Ricardo. Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no Capitalismo contemporâneo. *In*: ANTUNES, Ricardo. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

FINCATO, Denise Pires; WUNSCH, Guilherme. Subordinação algorítmica: caminho para o Direito do Trabalho na encruzilhada tecnológica?. **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**, 2020.

FRANCO, David Silva; FERRAZ, Deise Luiza da Silva. Uberização do trabalho e acumulação capitalista. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 17, n. SPE, p. 844-856, 2019.

GAIA, Fausto Siqueira. *et al.* **As novas formas de trabalho no mundo dos aplicativos**: o caso “UBER”. São Paulo, 2018.

GANSKY, Lisa. **The mesh**: Why the future of business is sharing. Penguin, 2010.

GAURIAU, Rosane. Precarização e Direito do Trabalho: quid novi? = Precarious working conditions and labor law: quid novi? **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**. São Paulo, SP, v. 85, n. 4, p. 116-137, out./dez. 2019.

GERGEN, Kenneth J. Social constructionist inquiry: Context and implications. *In*: **The social construction of the person**. Springer, New York, NY, 1985.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Plageder, 2009.

GONSALES, Marco. Indústria 4.0: empresas, plataformas, consentimento e resistência. *In*: ANTUNES, Ricardo. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2020.

GROSGOUEL, Ramón. A estrutura do conhecimento nas universidades ocidentalizadas: racismo/sexismo epistêmico e os quatro genocídios/epistemicídios do longo século XVI. **Sociedade e Estado**, v. 31, n. 1, p. 25-49, 2016.

GUERRA, Elaine Linhares de Assis. **Manual de pesquisa qualitativa**. 2014.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço**. Editora Vozes Limitada, 2017.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. Edições Loyola, 2008.

HIRSCH, Paul M.; LEVIN, Daniel Z. Umbrella advocates versus validity police: A life-cycle model. **Organization Science**, v. 10, n. 2, p. 199-212, 1999.

HOWE, Jeff. *et al.* The rise of crowdsourcing. **Wired magazine**, v. 14, n. 6, p. 1-4, 2006.

HUWS, Ursula. Logged labour: A new paradigm of work organisation?. **Work organisation, labour and globalisation**, v. 10, n. 1, p. 7-26, 2016.

IFOOD. **Alterações no App**. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/para-suas-entregas/alteracoes-no-app/>. Acesso em: 30 out. 2022.

_____. **Como o iFood envia rotas pra você?** Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/para-suas-entregas/regras-de-ouro/como-o-ifood-envia-rotas-pra-voce/>. Acesso em: 30 out. 2022.

_____. **Entenda o que é considerado para o cálculo do seu Score**. 2022. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/acoes-e-datas-especiais/entenda-o-que-e-considerado-para-o-calculo-do-seu-score/>. Acesso em: 05 set. 2022.

_____. **Como funciona a relação do iFood com o entregador?** Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/abrindo-a-cozinha/ifood-entregadores>. Acesso em: 23 abr. 2022.

_____. **Termos e condições de uso Ifood para entregadores**. 2020. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/termos-e-condicoes-de-uso/>. Acesso em: 23 abr. 2022.

_____. **Portal do Entregador: home**. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/>. Acesso em: 05 set. 2022

_____. **Saiba como funcionam as nossas promoções**. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/iniciativas-do-ifood/ganhos-gorjeta-e-promocao/saiba-como-funcionam-as-nossas-promocoes/>. Acesso em: 20 set. 2022.

IPEA – INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **A gig economy no Brasil: uma abordagem inicial para o setor de transporte**. Brasília: Ipea; IBGE, 2021. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2021/10/a-gig-economy-no-brasil-uma-abordagem-inicial-para-o-setor-de-transporte/>. Acessado em 03 abr. 2022.

JÚNIOR, Chaves; DE RESENDE, José Eduardo. O direito do trabalho pós-material: o trabalho da “multidão” produtora. **Tecnologias disruptivas e a exploração do trabalho humano**. São Paulo: LTr, v. 142, 2017.

KAGERMANN, H.; WAHLSTER, W.; HELBIG, J. Recommendations for implementing the strategic initiative **Industrie 4.0**. Acatech, p. 13-78, 2013.

KREIN, José Dari; OLIVEIRA, Roberto Vêras; FILGUEIRAS, Vitor Araújo. Reforma trabalhista no Brasil: promessas e realidade. **Campinas: Curt Nimuendajú**, 2019.

LÖFFLER, Markus; TSCHIESNER, Andreas. The Internet of Things and the future of manufacturing. **McKinsey & Company**, v. 4, 2013.

LOGGI. **Termos e Condições de Uso da Plataforma Loggi e da Prestação de Serviços de Cobrança e Informações Cadastrais – Condutor Autônomo**. Disponível em: <https://www.loggi.com/termos-de-uso-entregadores/#seguro>. Acesso em: 23 abr. 2022.

MACHADO, Maíra Rocha. Pesquisar empiricamente o direito. São Paulo: **Rede de Estudos Empíricos em Direito**, p. 119-160, 2017.

MAIOR, Jorge Luiz Souto. Capitalismo, crise, meio ambiente e direito do trabalho. **O direito alternativo**, v. 2, n. 1, p. 174-186, jun. 2013.

MARX, Karl. “O processo de troca”. *In: O capital: crítica da economia política*. Livro I. Trad. Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2013

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **A ideologia alemã**. 2010.

_____. **Manifesto comunista**. Boitempo Editorial, 2017

MELLO, César Gomes de. Quarteirização: um novo modismo gerencial? *In: RAE Light*. São Paulo, 1995.

MIGNOLO, Walter D. El pensamiento decolonial: desprendimiento y apertura. Un manifiesto. *In: CASTRO-GÓMEZ, Santiago; GROSFUGUEL, Ramón (org.). El giro decolonial: reflexiones para una diversidad epistémica más allá del capitalismo global*. Bogotá: Siglo del Hombre Editores, Universidad Central, Instituto de Estudios Sociales Contemporáneos y Pontificia Universidad Javeriana. Instituto Pensar, 2007.

MUÑOZ, Pablo; COHEN, Boyd. Mapping out the sharing economy: A configurational approach to sharing business modeling. **Technological forecasting and social change**, v. 125, p. 21-37, 2017.

NUSDEO, Fábio. **Curso de economia: introdução ao Direito Econômico**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

OITAVEN, Juliana Carreiro Corbal; CARELLI, Rodrigo de Lacerda; CASAGRANDE, Cássio Luís. **Empresas de transporte, plataformas digitais e a relação de emprego: um estudo do trabalho subordinado sob aplicativos**. Brasília: Ministério Público do Trabalho, 2018.

OLIVEIRA, F. **Crítica à razão dualista/O ornitorrinco**. São Paulo: Boitempo, 2003.

O'NEIL, Cathy. **Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy**. Broadway Books, 2016.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. “**Recomendación 198 sobre la relación de trabajo**”. 2006. Disponível em: http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312535:NO. Acesso em: 02/11/2022.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena; LEME, Ana Carolina Reis Paes. Litigância manipulativa da jurisprudência e plataformas digitais de transporte: levantando o véu do procedimento conciliatório estratégico. **Revista eletrônica do Tribunal Regional do Trabalho da Bahia, Salvador**, v. 9, n. 13, p. 238-264, maio 2021.

POCHMANN, Márcio. A terceirização e a UBERização do trabalho no Brasil. **Blog da Boitempo**, 24 de agosto de 2016. Disponível em: <https://blogdaboitempo.com.br/2016/08/24/a-terceirizacao-e-a-uberizacao-do-trabalho-no-brasil>. Acesso em: 25 nov. 2021.

_____. A uberização leva à intensificação do trabalho e da competição entre os trabalhadores. [Entrevista cedida a André Antunes]. **EPSJV/Fiocruz**. 09/11/2016. Disponível em: <http://www.epsjv.fiocruz.br/noticias/entrevista/a->

uberizacao-leva-a-intensificacao-do-trabalho-e-da-competicao-entre-os-trabalhadores. Acesso em: 25 nov. 2020.

POPPER, K., 1965, **Conjectures and Refutations: The Growth of Scientific Knowledge**, Basic Books, New York.

PORTO, Ana Carla Vaz. O toyotismo e a precarização dos direitos trabalhistas. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 4, p. 43435-43453, 2021.

PORTO, Lorena Vasconcelos. **A subordinação no contrato de trabalho: uma releitura necessária**. São Paulo: LTr, 2009.

PRASSL, Jeremias. **Humans as a service: The promise and perils of work in the gig economy**. Oxford University Press, 2018.

QUIJANO, Aníbal. Colonialidad del poder y Clasificación Social. *In: Cuestiones y horizontes: de la dependencia histórico-estructural a la colonialidad/descolonialidad del poder*. Buenos Aires: CLACSO, 2014.

RAPPI. **Como funciona o aplicativo?. 2020.** Disponível em: <https://blogbra.soyrappi.com/como-funciona-o-aplicativo/>. Acesso em: 23 abr. 2022.B.

_____. **Conheça Dicas para seus pedidos 5 estrelas**. Evolução: a avaliação de desempenho da Loggi. 2021. Disponível em: <https://blogbra.soyrappi.com/pedidos-5-estrelas/>. Acesso em: 05 set. 2022.

_____. **Por dentro do APP: página inicial e menu**. Página Inicial e Menu. 2020. Disponível em: <https://blogbra.soyrappi.com/por-dentro-app-menu/>. Acesso em: 23 abr. 2022.A.

RECLAMEAQUI. **Rotas finalizadas**. Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/ifood/rotas-finalizadas_VC2AiXrzA6bO35GI/. Acesso em: 30 out. 2022.

REIS, Daniela Muradas; CORASSA, Eugênio Delmaestro. Aplicativos de Transporte e Plataforma de Controle: o mito da tecnologia disruptiva do emprego e a subordinação por algoritmos. In: CHAVES JÚNIOR, José Eduardo de Resende (Org.). **Tecnologias Disruptivas e a Exploração do Trabalho Humano**. São Paulo: Ltr, 2017.

ROCKWELL, Elsie. Cómo observar la reproducción. **Revista Colombiana de Educación**, n. 17, 1986.

RODRIGUES, Carlos Alexandre. A uberização das relações de trabalho. **Revista dos Tribunais**, vol. 996, p. 311-341. Out/ 2018.

SAYER, Andrew. **New developments in manufacturing: the just-in-time system**. Capital & Class, Londres, n. 30, p. 43-72, 1986.

SCHOLZ, Trebor. **Platform cooperativism: challenging the corporate sharing economy**. New York, NY: Rosa Luxemburg Foundation, 2016.

_____. **Uberworked and underpaid: how workers are disrupting the digital economy**. John Wiley & Sons, 2017.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. Edipro, 2016.

- SILVA, Ana Margarida da Luz. **O poder comunicativo da infografia**: património de Portalegre. 2013. Tese de Doutorado.
- SILVEIRA, Sergio Amadeu. Discursos sobre regulação e governança algorítmica. **Estudos de Sociologia**, v. 25, n. 48, 2020.
- SILVERIA, Denise Tolfo; GERHARDT, Tatiana Engel. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009.
- SPIVAK, Gayatri Chakravorty. Can the subaltern speak?. **Die Philosophin**, v. 14, n. 27, p. 42-58, 2003.
- SRNICEK, Nick. **Platform capitalism**. Cambridge: Polity Press, 2017.
- SRNICEK, Nick; GIACOMETTI, Aldo. **Capitalismo de plataformas**. 2018.
- SUNDARARAJAN, Arun. **Peer-to-peer businesses and the sharing (collaborative) economy**: Overview, economic effects and regulatory issues. Written testimony for the hearing titled The Power of Connection: Peer to Peer Businesses, 2014.
- SUNDARARAJAN, Arun. **The sharing economy**: The end of employment and the rise of crowd-based capitalism. MIT press, 2017.
- URIARTE, Oscar Ermida; ALVAREZ, Oscar Hernández. Considerações sobre os questionamentos acerca do conceito de subordinação jurídica. *Synthesis: Direito do Trabalho material e processual*, São Paulo: **Revista dos Tribunais**, n. 35, p. 33-36, 2002.
- VAN DOORN, Niels. Platform labor: On the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy. **Information, Communication & Society**, v. 6, n.20, p. 898-914, 2017.
- VELOSO, Fabiana Regina. *et al.* Perspectiva construcionista social e dimensão cultural: contribuições para os estudos organizacionais. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 11, n. 2, p. 190-210, 2020.
- VIEIRA PINTO, Álvaro. O conceito de tecnologia. Rio de Janeiro: **Contraponto**, 2005.
- VILHENA, Paulo Emilio Ribeiro de. **Relação de emprego**: Estrutura legal e pressupostos. São Paulo, SP: Saraiva, 1975.
- VINUTO, Juliana. **A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa**: um debate em aberto. *Temáticas*, Campinas, v. 22, n. 44, p. 203-220, ago./dez., 2014.
- YIN, Robert K.; DE CASO, Estudo. Planejamento e métodos. **Trad. Daniel Grassi**, v. 2, 2001.
- ZARINO, Nara. **Conheça a Evolução**: a avaliação de desempenho da Loggi. 2020. Disponível em: <https://partiu.loggi.com/conhe%C3%A7a-a-evolu%C3%A7%C3%A3o-a-avalia%C3%A7%C3%A3o-de-desempenho-da-loggi-d971fdcbe4f9>. Acesso em: 05 set. 2022.
- ZUBOFF, Shoshana. **A era do capitalismo de vigilância**. Editora Intrínseca, 2021.

APÊNDICES

APÊNDICE 1- PERGUNTAS DA PRIMEIRA ETAPA- QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO

Seção 1

Seção 2

Dados pessoais

1. Nome completo

Telefone para contato:

2. Região do Brasil em que trabalha:

- Norte
- Sul
- Nordeste
- Centro-oeste
- Sudeste

3. Gênero:

- Feminino
- Masculino
- Outro: ____
- Prefiro não declarar

4. Idade:

- Entre 18 a 24 anos
- Entre 25 a 34 anos
- Entre 35 e 44 anos
- Entre 45 e 54 anos
- Acima de 55anos

5. E-mail:

6. Redes sociais (opcional):

Seção 3

Sobre o trabalho com entregas

7. Você trabalha com qual ou quais empresa(s) de entrega(s)? Pode ser assinalada mais de uma opção.

- Ifood
- Rappi
- Uber eats
- Loggi
- Eu entrego
- Shipp
- B2log
- James
- Total Express
- Sequoia
- Jadlog
- Outras: _____

8. Para qual dessas empresas você trabalha mais horas?

- Ifood
- Rappi
- Uber eats
- Loggi
- Eu entrego
- Shipp
- B2log
- James
- Total Express
- Sequoia
- Jadlog
- Outras: _____

9. A entrega por aplicativo é sua principal atividade profissional?

- Sim
- Não

10. Qual região ou cidade você realiza as entregas?

- A mesma cidade e região em que moro
- Em cidade ou região diferente de onde moro

11. Quantos dias por semana você trabalha com entregas? Pode ser selecionada mais de uma opção.

- Segunda-feira
- Terça-feira
- Quarta-feira
- Quinta-feira
- Sexta-feira
- Sábado
- Domingo

12. Em qual período você realiza a entrega? Pode ser selecionada mais de uma opção

- Manhã
- Tarde
- Noite

13. Você leu o contrato necessário para cadastro na plataforma de entregas?

- Sim
- Não

14. Você observa diferença de valores pagos pela corrida, a depender do horário da entrega?

- Sim
- Não

15. Você observa diferença de valores pagos pela corrida, a depender do local de entrega?

- Sim
- Não

16. Você observa diferença de quantidade de entregas atribuídas a você pelo aplicativo, a depender do tempo que fica on-line?

- Sim, em todas as empresas para a qual presto serviço, atualmente
- Não, nenhuma empresa para a qual presto serviço, atualmente, age desta forma
- Sim, mas apenas em uma ou algumas das empresas para a qual presto serviço, atualmente

17. No caso de haver assinalado a última alternativa da pergunta anterior, qual a empresa que pratica a diferenciação referida?

- Ifood
- Rappi
- Uber eats
- Loggi
- Eu entrego
- Shipp
- B2log
- James
- Total Express
- Sequoia
- Jadlog
- Outras: ____

18. Você observa diferença do preço pago pelas entregas a você, a depender do tempo que fica on-line?

- Sim, em todas as empresas para a qual presto serviço, atualmente
- Não, nenhuma empresa para a qual presto serviço, atualmente, age desta forma
- Sim, mas apenas em uma ou algumas das empresas para a qual presto serviço, atualmente

19. No caso de haver assinalado a última alternativa da pergunta anterior, qual a empresa que pratica a diferenciação referida?

- Ifood
- Rappi
- Uber eats
- Loggi
- Eu entrego
- Shipp
- B2log
- James
- Total Express
- Sequoia
- Jadlog
- Outras: ____

20. Você observa diferença de quantidade de entregas atribuídas a você pelo aplicativo, a depender do local em que recebe a chamada para realizar a entrega?

- Sim, em todas as empresas para a qual presto serviço, atualmente
- Não, nenhuma empresa para a qual presto serviço, atualmente, age desta forma
- Sim, mas apenas em uma ou algumas das empresas para a qual presto serviço, atualmente

21. No caso de haver assinalado a última alternativa da pergunta anterior, qual aplicativo que pratica a diferenciação referida?

- Ifood
- Rappi
- Uber eats
- Loggi
- Eu entrego
- Shipp
- B2log
- James

- Total Express
- Sequoia
- Jadlog
- Outras: ____

22. Você considera que os aplicativos deixam totalmente claras as regras de seleção do preço e distribuição do trabalho?

- Sim
- Não

23. No caso de haver assinalado a última alternativa da pergunta anterior, qual ou quais assuntos você entende que não são tratados de forma clara pelas plataformas? Pode ser selecionada mais de uma opção.

- Valor das entregas
- Modo de apuração dos valores devidos pelas entregas
- Modo de pagamento dos valores devidos pelas entregas
- Distribuição do trabalho
- Influência da avaliação dos clientes na distribuição do trabalho
- Horário de trabalho
- Possibilidade de recusa de uma entrega pelo entregador
- Condições de encerramento do contrato entre entregador e plataforma
- Responsabilidade por fornecimento de equipamentos de proteção contra acidentes para uso do entregador
- Responsabilidade e suporte em caso de acidente sofrido pelo entregador enquanto trabalha

APÊNDICE 2- APROVAÇÃO DA PESQUISA COM PESSOAS PELO CEP



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DA EMENDA

Título da Pesquisa: ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS ENTREGADORES POR APLICATIVO ACERCA DA SUBORDINAÇÃO ALGORÍTMICA NA CONTRATAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE TRABALHOS

Pesquisador: JULIA DE CARVALHO VOLTANI

Área Temática:

Versão: 3

CAAE: 50745421.9.0000.5481

Instituição Proponente: Pontifícia Universidade Católica de Campinas - PUC/ CAMPINAS

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.138.865

Apresentação do Projeto:

O presente projeto pretende analisar a percepção dos entregadores acerca do controle gerencial e organizacional do trabalho pelos aplicativos de entrega, exercido por recurso da subordinação algorítmica, sobretudo na sua forma de contratação e distribuição laboral. Por consequência, este projeto pretende perquirir sobre o fenômeno da uberização e os impactos desta nova forma de organização laboral nas relações entre empresas proprietárias dos aplicativos e os entregadores. É que, ante o crescente uso das tecnologias e fluxos informacionais, os serviços de aplicativos alteram a forma clássica da relação laboral: atuam sob a perspectiva da autonomia de contratação por meio de uma relação privada e alteram o modelo de organização das relações econômicas, com a sistematização dos algoritmos. Este projeto pretende empregar metodologia de abordagem hipotético-dedutivo e os métodos de procedimento bibliográfico (com análise documental), empírico e estatístico

Objetivo da Pesquisa:

Conhecer a atuação e nuances das contratações de trabalho por aplicativo; (i) Estudar o que é a subordinação algorítmica, como ela é utilizada pelas plataformas para a contratação dos entregadores, como se manifesta contratualmente, como se manifesta na prática, bem como, identificar se há um propósito direcionado para tal utilização; Identificar se há clareza contratual sobre como são distribuídos os trabalhos pela plataforma aos entregadores; Verificar como os

Endereço: Rua Professor Doutor Eurycildes de Jesus Zerbini, 1516 ç Bloco A02 ç Térreo
Bairro: Parque Rural Fazenda Santa Cândida **CEP:** 13.087-571
UF: SP **Município:** CAMPINAS
Telefone: (19)3343-6777 **Fax:** (19)3343-6777 **E-mail:** comitedeetica@puc-campinas.edu.br

Continuação do Parecer: 5.138.665

entregadores por aplicativo percebem a relação estabelecida entre entregador e a empresa que administra a plataforma digital; (iii) Identificar e analisar como entregadores por aplicativos compreendem suas obrigações e deveres contratuais e as obrigações e deveres da empresa responsável pela administração da plataforma e em conhecendo como verificam o cumprimento e ou descumprimento destas nos trabalhos diários; (iv) Verificar por meio da pesquisa empírica como os entregadores percebem a atuação ou não da subordinação em respeito as possíveis violações das regras de distribuição do trabalho; (v) Verificar se os entregadores por aplicativo têm consciência da existência da subordinação algorítmica e em caso positivo como percebem a atuação dela no trabalho.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Descreve sobre os riscos descritos os quais a pesquisadora estará atenta conforme o desconforto maior ou menor dos participantes selecionados; também descreve sobre os riscos quanto ao tratamento de dados dos participantes), ante eventual risco de vazamento (L.13.709/2018).

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

EMENDA E1:

Trata-se de Emenda apresentada para adequação do protocolo de pesquisa às normas institucionais referentes à Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD, tendo sido apresentados os seguintes documentos:

1. Anexo 1 - Declaração de Responsabilidade, Compromisso e Confidencialidade;
2. Anexo 2 - Termo de Consentimento para Tratamento de Dados Pessoais.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Adequados.

Recomendações:

Não há.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

A presente emenda encontra-se nos padrões éticos exigidos por este Comitê, sendo considerada aprovada.

Considerações Finais a critério do CEP:

Dessa forma, e considerando a Resolução CNS nº. 466/12, Norma Operacional 001/13 e outras Resoluções vigentes, e, ainda que a documentação apresentada atende ao solicitado, emitiu-se o

Endereço: Rua Professor Doutor Eurycildes de Jesus Zerblni, 1516 ç Bloco A02 ç Térreo
Bairro: Parque Rural Fazenda Santa Cândida CEP: 13.087-571
UF: SP Município: CAMPINAS
Telefone: (19)3343-6777 Fax: (19)3343-6777 E-mail: comitedeetica@puc-campinas.edu.br

Continuação do Parecer: 5.138.665

parecer para a presente emenda: APROVADO

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_186677_9_E1.pdf	30/11/2021 12:09:48		Aceito
Outros	carta_julia.pdf	30/11/2021 12:09:12	JULIA DE CARVALHO VOLTANI	Aceito
Outros	Anexo2.pdf	26/11/2021 20:10:21	JULIA DE CARVALHO VOLTANI	Aceito
Outros	Anexo01Silvio.pdf	26/11/2021 20:09:16	JULIA DE CARVALHO VOLTANI	Aceito
Outros	Anexo01Julia.pdf	26/11/2021 20:07:03	JULIA DE CARVALHO VOLTANI	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.docx	27/08/2021 13:11:54	JULIA DE CARVALHO VOLTANI	Aceito
Cronograma	CRONOGRAMA.docx	27/08/2021 13:11:05	JULIA DE CARVALHO VOLTANI	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.docx	27/08/2021 13:10:06	JULIA DE CARVALHO VOLTANI	Aceito
Folha de Rosto	folhaderosto.pdf	14/06/2021 10:32:02	JULIA DE CARVALHO VOLTANI	Aceito
Solicitação Assinada pelo Pesquisador Responsável	Carta_solicitacao.pdf	14/06/2021 10:30:47	JULIA DE CARVALHO VOLTANI	Aceito
Brochura Pesquisa	segunda_etapa.pdf	14/06/2021 10:30:01	JULIA DE CARVALHO VOLTANI	Aceito
Brochura Pesquisa	primeira_etapa.pdf	14/06/2021 10:29:15	JULIA DE CARVALHO VOLTANI	Aceito
Orçamento	Declaracao_custos.pdf	02/06/2021 15:47:11	JULIA DE CARVALHO VOLTANI	Aceito

Endereço: Rua Professor Doutor Euryclides de Jesus Zerbini, 1516 - Bloco A02 - Térreo
 Bairro: Parque Rural Fazenda Santa Cândida CEP: 13.087-571
 UF: SP Município: CAMPINAS
 Telefone: (19)3343-6777 Fax: (19)3343-6777 E-mail: comitedeetica@puo-campinas.edu.br

Continuação do Parecer: 5.138.665

Declaração de Instituição e Infraestrutura	Declaracao_infraestrutura.pdf	02/06/2021 15:45:46	JULIA DE CARVALHO VOLTANI	Aceito
--	-------------------------------	------------------------	---------------------------	--------

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

CAMPINAS, 01 de Dezembro de 2021

Assinado por:
CARLOS ALBERTO ZANOTTI
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Professor Doutor Euryclides de Jesus Zerbini, 1516 - Bloco A02 - Térreo
Bairro: Parque Rural Fazenda Santa Cândida **CEP:** 13.087-571
UF: SP **Município:** CAMPINAS
Telefone: (19)3343-6777 **Fax:** (19)3343-6777 **E-mail:** comitedeetica@puc-campinas.edu.br

APÊNDICE 3 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa intitulada “Estudo Sobre a Percepção dos Entregadores por Aplicativo acerca da Subordinação Algorítmica na Contratação e Distribuição de Trabalhos”, de responsabilidade da pesquisadora Julia de Carvalho Voltani, do curso de Mestrado em Direito da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, com o objetivo de identificar como atua a subordinação algorítmica na contratação, distribuição e remuneração do trabalho através das plataformas digitais das empresas de entrega por aplicativo.

O seu envolvimento neste estudo é voluntário e se dará em duas etapas: a primeira através da resposta de um questionário composto por 24 perguntas e a segunda etapa se dará com uma entrevista gravada, com duração aproximada entre 60 e 120 minutos, sendo garantido que seus dados pessoais serão mantidos em completo sigilo e os resultados obtidos na pesquisa serão utilizados apenas para alcançar o objetivo do trabalho acima descrito, incluída a sua publicação na literatura científica especializada, sem identificação dos que participaram da pesquisa.

A sua participação não lhe trará nenhum benefício ou prejuízo financeiro ou profissional e, se desejar, a exclusão do grupo de pesquisa, poderá solicitá-la a qualquer momento, através de qualquer meio de comunicação.

Por outro lado, a participação na presente pesquisa poderá gerar alterações em seu estado de espírito, em decorrência de recordações dolorosas ou desagradáveis. Caso isso venha a ocorrer, a pesquisadora interromperá imediatamente a entrevista e o (a) auxiliará a retomar o estado de espírito inicial. Na hipótese das medidas tomadas não serem suficientes, mostrando-se necessário o auxílio de um profissional da área da saúde, a pesquisadora se coloca à disposição para auxiliar na busca de profissionais próximos a você que possam realizar o atendimento de forma gratuita ou, em caso de impossibilidade, lhe direcionará ao pronto atendimento psicológico da PUC- Campinas, através dos canais disponibilizados pela Universidade.

É de se registrar, ainda, a existência do risco de vazamento involuntário por parte da pesquisadora de dados pessoais coletados durante a investigação perquirida, inerente a toda coleta e guarda de informações por meio digital. De modo a reduzir ao máximo a concretização desse vazamento, e seus danos a pesquisadora fará uso de armazenamento de sistema de coleta e armazenamento de dados amplamente

conhecidos (Google Forms e Google Drive), dotados de ferramentas e política de contratação voltadas, especificamente, à proteção de dados, bem como se compromete a não compartilhar o acesso digital a tais informações com quem quer que seja. Ademais, ao final da pesquisa, dados de identificação pessoal serão descartados. Ainda assim, na hipótese de algum incidente de compartilhamento de dados indevido, a pesquisadora comunicará, imediatamente, a autoridade nacional e os participantes que tiveram dados acessados dos riscos e danos, se disponibilizando a dar todo o apoio para a prevenção e eliminação de eventuais danos pessoais.

Os benefícios relacionados a participação da pesquisa estão relacionados a possibilidade da reflexão individual e coletiva do(a) participante sobre as condições de trabalho através das entregas por aplicativo, a possibilidade de ser ouvido(a) e ter suas demandas pessoais reverberadas na pesquisa, a possibilidade de identificar e buscar o mapeamento da atuação da subordinação algorítmica e, ao final com os resultados desta, utilizar a produção decorrente da pesquisa como instrumento científico para busca da melhoria no desenvolvimento do trabalho das entregas por aplicativo.

Além disso, caberá à pesquisadora manter em arquivo, sob sua guarda e sob sigilo, por cinco anos (a contar do término da pesquisa), os dados coletados, o conteúdo das fichas individuais, as gravações e todos os demais dados e documentos a que tiver acesso, em razão da pesquisa. Decorrido este prazo, os arquivos serão fragmentados e destruídos.

Por fim, cabe destacar que a desistência, a qualquer tempo, não acarretará qualquer pena ou prejuízo para você, participante.

O projeto em questão foi analisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Católica de Campinas, telefone de contato (19) 3343-6777, e-mail: comitedeetica@puc-campinas.edu.br, endereço Rua Professor Doutor Euryclides de Jesus Zerbini, 1.516 - prédio A02- térreo – Parque Rural Fazenda Santa Cândida – CEP 13087-571 - Campinas – SP, horário de funcionamento de segunda a sexta-feira das 08h00-12h00 e das 13h00 às 17h00, que poderá ser contatado para qualquer esclarecimento quanto à avaliação de caráter ético da pesquisa.

Dúvidas com relação a pesquisa, favor entrar em contato com a pesquisadora responsável Julia de Carvalho Voltani, telefone para contato (19) 9.9283-8118, e-mail: juliavoltani@gmail.com.

Caso concorde em dar seu consentimento livre e esclarecido para participar da pesquisa acima descrita, assinale a caixa de texto com o termo “Estou esclarecido (a) e dou consentimento para que as informações por mim prestadas sejam usadas nesta pesquisa. Também estou ciente que receberei uma via integral deste termo”



Julia de Carvalho Voltani

APÊNDICE 4- GRUPOS QUE A PESQUISADORA INTEGROU NAS REDES SOCIAIS PARA A DISTRIBUIÇÃO DA PESQUISA QUANTITATIVA

Grupos do Facebook em que a pesquisadora integrou e passou a distribuir a pesquisa quantitativa:



"Motoboys e Entregadores, o Brasil fortalece."

Visitado pela última vez há há 18 semanas



99 food Entregador Recife

Visitado pela última vez há há 18 semanas



aplicativos que realmente pagam

Visitado pela última vez há há 25 semanas



ASAP Log, Eu entrego, Loggi, Shippify, Ifood, Uber Eats, ...

Visitado pela última vez há há 18 semanas



Autonomos BR 🏍️ 🚲 🚗

Visitado pela última vez há há 20 semanas



Compra e Venda de Bags Uber - Rappi- Glovo - Ifood - ...

Visitado pela última vez há há 20 semanas



Entregador Ifood BH

Visitado pela última vez há há 20 semanas



entregadores (mulher) de bike em sp

Visitado pela última vez há há 18 semanas



ENTREGADORES APLICATIVO GOIÂNIA

Visitado pela última vez há há 18 semanas



ENTREGADORES BRASIL

Visitado pela última vez há há 25 semanas



Entregadores Campo Grande - MS

Visitado pela última vez há há 21 semanas



Entregadores de apps do brasil

Visitado pela última vez há há 20 semanas



Entregadores de Bike . Daki, Ifood, Uber, Rappi, James, ...

Visitado pela última vez há há 20 semanas



Entregadores de Teresina ifoof,uber eats, rappi,99food,b...

Visitado pela última vez há há 20 semanas



ENTREGADORES E MOTOBOYS SP 🏍️ 🚲

Visitado pela última vez há há 20 semanas



entregadores Floripa, Uber eats, ifood e rappi e extras.

Visitado pela última vez há há 19 semanas

- 

Entregadores Mercado Livre
Visitado pela última vez há há 20 semanas
- 

Entregadores Rappi, Ifood, Uber Eats
Visitado pela última vez há há 25 semanas
- 

Entregadores uber eats, rappi e ifood Brasil
Visitado pela última vez há há 20 semanas
- 

Entregadores x Vendedores - Mercado Livre Flex e outros
Visitado pela última vez há há 25 semanas
- 

Grupo de aplicativos que pagam e link de amostra grátis
Visitado pela última vez há há 20 semanas
- 

Grupo Do Motoca
Visitado pela última vez há há 20 semanas
- 

grupo para motoboy e entregador de aplicativos
Visitado pela última vez há há 18 semanas
- 

IFOOD ENTREGADOR SÃO PAULO
Visitado pela última vez há há 18 semanas
- 

ifood entregadores cg ms
Visitado pela última vez há há 20 semanas
- 

Ifood entregadores ABC (Uber, Rappi e Ifood)
Visitado pela última vez há há 20 semanas
- 

Ifood Entregadores Brasil
Visitado pela última vez há há 15 semanas
- 

IFOOD ENTREGADORES RECIFE E REGIÃO
Visitado pela última vez há há 18 semanas
- 

Ifood Entregadores, Uber Eats e Rappi!
Visitado pela última vez há há 26 semanas
- 

iFood para Entregadores
Visitado pela última vez há há 18 semanas
- 

Ifood, Rappi, Uber, Loggi, Lalamove e Apps Entregadore...
Visitado pela última vez há há 19 semanas
- 

MAFIA DE ENTREGADORES E MOTO BOYS
Visitado pela última vez há há 20 semanas
- 

MOTO BOY DE JUNDIAI E REGIÃO
Visitado pela última vez há há 24 semanas
- 

Moto Boys e Entregadores PE- Recife e RMR
Visitado pela última vez há há 20 semanas
- 

Moto'boys x Entregadores Porto Alegre RS
Visitado pela última vez há há 18 semanas
- 

motoboy apps 99,loggi,rapiddo...
Visitado pela última vez há há 18 semanas



motoboy (vida loka) mogi das cruze
Visitado pela última vez há há 21 semanas



MOTOBOY - SERVIÇOS DE ENTREGAS
Visitado pela última vez há há 24 semanas



motoboy BH e região
Visitado pela última vez há há 21 semanas



motoboy cachorro Loko só quem é
Visitado pela última vez há há 24 semanas



Motoboy da grande Florianópolis
Visitado pela última vez há há 20 semanas



Motoboy e entregadores
Visitado pela última vez há há 20 semanas



Motoboy e Entregadores - Hortolândia
Visitado pela última vez há há 20 semanas



Motoboy e entregadores São Paulo.
Visitado pela última vez há há 21 semanas



motoboy e entregadores/goiania
Visitado pela última vez há há 20 semanas



Motoboy Entregadores SP
Visitado pela última vez há há 18 semanas



motoboy entregador 🏍️ 🇧🇷 🇺🇲
Visitado pela última vez há há 25 semanas



Motoboy Floripa, são José, palhoça, Biguaçu
Visitado pela última vez há há 21 semanas



Motoboy Raiz Blumenau
Visitado pela última vez há há 20 semanas



MOTOBOY S E ENTREGADORES (SÃO JOSÉ DO RIO PRE...
Visitado pela última vez há há 20 semanas



MOTOBOY'S & ENTREGADORES E S
Visitado pela última vez há há 19 semanas



Motoboy's Cachorro Loko 🐶 🇺🇲
Visitado pela última vez há há 21 semanas



MOTOBOY'S E ENTREGADORES CWB CURITIBA E REGIÃ...
Visitado pela última vez há há 21 semanas



Motoboy's 019 Limeira SP Profissão Perigo BR
Visitado pela última vez há há 21 semanas



Motoboy's e entregadores
Visitado pela última vez há há 20 semanas



motoboy's e entregadores de ms
Visitado pela última vez há há 21 semanas



Motoboy's e entregadores de Taubaté
Visitado pela última vez há há 21 semanas



motoboy's e entregadores Es
Visitado pela última vez há há 20 semanas



motoboy's e entregadores pvh (RO)
Visitado pela última vez há há 21 semanas



Motoboy's e entregadores RJ
Visitado pela última vez há há 25 semanas



MOTOBOY'S E ENTREGADORES RJ
Visitado pela última vez há há 20 semanas



motoboy's e entregadores são José do Rio Preto e regiã...
Visitado pela última vez há há 20 semanas



Motoboy's e Entregadores ZONA OESTE RJ
Visitado pela última vez há há 21 semanas



Motoboy's e entregadores. MG
Visitado pela última vez há há 20 semanas



MoToBoY's LiMeiRa #019 BR
Visitado pela última vez há há 20 semanas



motoboy's motogirl's e entregadores Araras e região
Visitado pela última vez há há 19 semanas



motoboy's valinhos
Visitado pela última vez há há 21 semanas



Motoboy's/Motogirl's & Entregadores(as) Campinas e R...
Visitado pela última vez há há 27 semanas



MotoBoy/São José dos Pinhais
Visitado pela última vez há há 20 semanas



MotoBoys
Visitado pela última vez há há 22 semanas



Motoboys BrasilBR
Visitado pela última vez há há 22 semanas

 **Motoboy & Entregadores Baixada Santista 013**
Visitado pela última vez há há 28 semanas

 **Motoboy & Entregadores Curitiba**
Visitado pela última vez há há 24 semanas

 **Motoboy & Entregadores De BC e Região**
Visitado pela última vez há há 20 semanas

 **Motoboy 013 Guarujá**
Visitado pela última vez há há 20 semanas

 **motoboy app Brasil 🤖**
Visitado pela última vez há há 18 semanas

 **Motoboy Brasil**
Visitado pela última vez há há 22 semanas

 **Motoboy Brasil Afora**
Visitado pela última vez há há 21 semanas

 **motoboy Brasil apps**
Visitado pela última vez há há 18 semanas

 **MOTOBOY CAMPINAS**
Visitado pela última vez há há 22 semanas

 **Motoboy campinas #019**
Visitado pela última vez há há 24 semanas

 **Motoboy CWB e Região**
Visitado pela última vez há há 21 semanas

 **motoboy de cuiaba!!! Jáa é**
Visitado pela última vez há há 21 semanas

 **Motoboy de sorocaba**
Visitado pela última vez há há 21 semanas

 **Motoboy de São Paulo**
Visitado pela última vez há há 24 semanas

 **Motoboy e Entregadores SJC-SP**
Visitado pela última vez há há 21 semanas

 **Motoboy e entregadores**
Visitado pela última vez há há 26 semanas

 **Motoboy e Entregadores #Cachorro_loko RS e regiões**
Visitado pela última vez há há 21 semanas

 **Motoboy e Entregadores 016**
Visitado pela última vez há há 20 semanas

 **MOTOBOY E ENTREGADORES DE FLORIANÓPOLIS E G...**
Visitado pela última vez há há 19 semanas



motoboys e entregadores de mg

Visitado pela última vez há há 20 semanas



Motoboys e Entregadores do RS

Visitado pela última vez há há 21 semanas



Motoboys e entregadores patos de minas e região

Visitado pela última vez há há 20 semanas



Motoboys e Entregadores rj

Visitado pela última vez há há 19 semanas



MOTOBOYS E ENTREGADORES S.J.D.R

Visitado pela última vez há há 21 semanas



MOTOBOYS E ENTREGADORES SP (11)

Visitado pela última vez há há 25 semanas



motoboys e entregadores Taquara

Visitado pela última vez há há 21 semanas



Motoboys e entregadores unidos

Visitado pela última vez há há 26 semanas



motoboys entregadores em Guarulhos

Visitado pela última vez há há 20 semanas



Motoboys Entregadores 😊

Visitado pela última vez há há 32 semanas



Motoboys Motogirls e Entregadores de Rio Claro 019 SP

Visitado pela última vez há há 20 semanas



Motoboys Unidos Campinas

Visitado pela última vez há há 21 semanas



motoboys(Brasilia DF)

Visitado pela última vez há há 21 semanas



Motorista Entregador Mercado Livre

Visitado pela última vez há há 20 semanas



Portal dos Motoboys

Visitado pela última vez há há 21 semanas



PRECISO DE MOTOBOY INTERIOR SP

Visitado pela última vez há há 21 semanas



Rappi Entregadores SP - Dicas

Visitado pela última vez há há 18 semanas



Rappi Entregadores SP ™

Visitado pela última vez há há 26 semanas



Rappi Rappitendero Entregadores

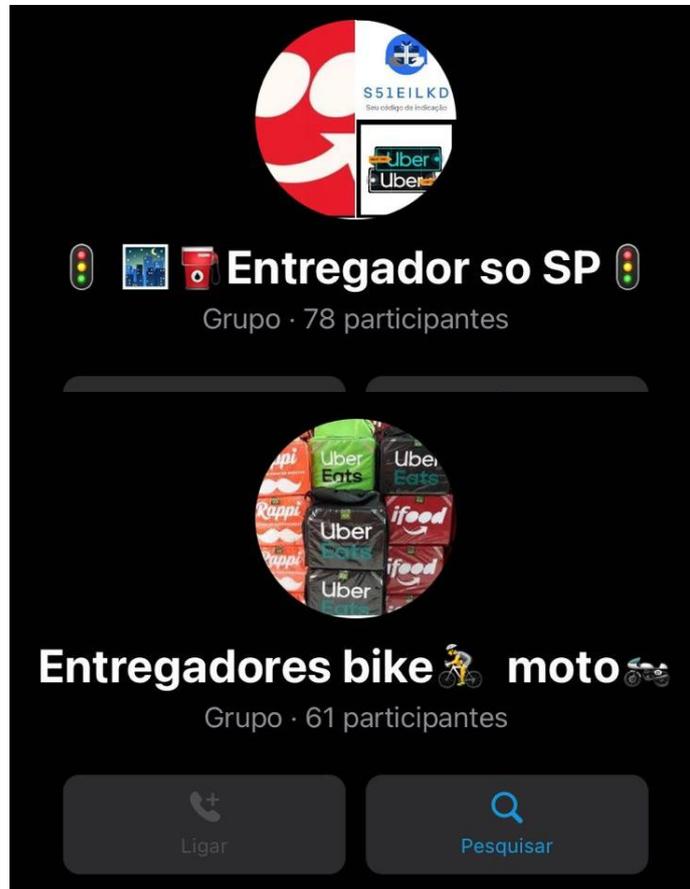
Visitado pela última vez há há 20 semanas



SOU ENTREGADOR(Três Lagoas MS)

Visitado pela última vez há há 19 semanas

Grupos do WhatsApp em que a pesquisadora integrou e passou a distribuir a pesquisa quantitativa:



Grupos do Telegram em que a pesquisadora integrou e passou a distribuir a pesquisa quantitativa



< Voltar



Canal dos motoboys bat...

411 membros

< Voltar



Entregadores | Rappi ,Ifo...

98 membros, 3 online

< Voltar



Ifood, Uber, Rappi e Bee

1.381 membros, 39 online

APÊNDICE 5 - PERGUNTAS SEMIESTRUTURADAS UTILIZADAS NAS ENTREVISTAS INDIVIDUAIS COM OS ENTREGADORES

1. Você aceita e autoriza que esta entrevista tenha o áudio e vídeo gravados:

- Sim Não

2. Nome:

3. Você leu o contrato firmado com a plataforma? Se não, por quê? Se sim, conseguiu compreender todos os termos contratuais?

4. Você considera que as políticas das empresas de entrega são claras? Por quê?

5. Você compreende como funcionam os algoritmos das plataformas? Se sim, saberia explicar?

6. O que você considera que influencia no preço e na distribuição das entregas?

7. Você acha que as avaliações ruins de clientes e restaurantes influenciam nas chamadas das entregas? Se sim, de que maneira?

8. Você acha que existem outros fatores que influenciam na distribuição das entregas? Se sim, quais?

9. Você percebe alguma relação entre o local, horário, tempo disponível e a quantidade de entregas? Se sim, qual?

10. Alguma vez você recebeu alguma punição do aplicativo sem explicação? Se sim, descreva a situação em que isso aconteceu.

11. Em caso positivo, tentou entrar em contato com o aplicativo para entender o motivo da punição? Obteve resposta? Se sim, de quem e por qual meio de comunicação?

12. Você recebe suporte do aplicativo quando precisa? Se sim, por qual meio de comunicação?

13. Você acredita que a sua condição de gênero (masculino, feminino ou outro) influencia no estabelecimento do preço das entregas? Como?

14. Você acredita que a sua condição de gênero (masculino, feminino ou outro) influencia na distribuição das entregas? Como?

15. Se pudesse alterar alguma ou algumas condições contratuais relativas ao preço das entregas, o que mudaria?

16. Se pudesse alterar alguma ou algumas condições contratuais relativas à distribuição das entregas, o que mudaria?

17. Você acha que o aplicativo controla de alguma forma o(a) entregador(a)?