



**CONDIÇÕES DE TRABALHO,
DIREITOS E DIÁLOGO SOCIAL
PARA TRABALHADORAS E
TRABALHADORES DO SETOR
DE ENTREGA POR APLICATIVO
EM BRASÍLIA E RECIFE**

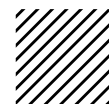


INSTITUTO
OBSERVATÓRIO
SOCIAL



Organização
Internacional
do Trabalho





Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C745 Condições de trabalho, direitos e diálogo social para trabalhadoras e trabalhadores do setor de entrega por aplicativo em Brasília e Recife / CUT - Secretaria de Relações Internacionais e Instituto Observatório Social : São Paulo : Central Única dos Trabalhadores, 2021.

252 p. : il. – (Projeto de Cooperação OIT).

ISBN 978-85-89210-72-0

1. Sindicalismo. 2. Trabalhadoras - Trabalhadores - aplicativos. 3. Direitos dos Trabalhadores.
4. Relações do Trabalho. 5. Diálogo Social. I. Título. II. OIT. III. Brasília. IV. Recife.

CDU 331.101.21

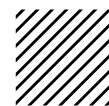
CDD 331.87

(Bibliotecário responsável: Adalto da Silva Carvalho – CRB 08/9152)

3 DIREÇÃO EXECUTIVA NACIONAL DA CUT 2019 - 2023



Presidente Sergio Nobre	Secretária-adjunta de Saúde do Trabalhador Maria de Fátima Veloso Cunha
Vice-presidente Vagner Freitas	Secretário de Meio Ambiente Daniel Gaio
Secretária-geral Carmen Helena Ferreira Foro	Secretária de Mobilização e Movimentos Sociais Janeslei Albuquerque
Secretário-geral adjunto Aparecido Donizeti da Silva	Secretária de Políticas Sociais e Direitos Humanos Jandyra Uehara
Secretário de Administração e Finanças Ariovaldo de Camargo	Secretária de Combate ao Racismo Anatalina Lourenço
Secretária-adjunta de Administração e Finanças Maria Aparecida Faria	Secretária-adjunta de Combate ao Racismo Rosana Sousa Fernandes
Secretário de Relações Internacionais Antonio de Lisboa Amâncio Vale	Secretária de Organização e Política Sindical Maria das Graças Costa
Secretário-adjunto de Relações Internacionais Quintino Marques Severo	Secretário-adjunto de Organização e Política Sindical Jorge de Farias Patrocínio
Secretário de Assuntos Jurídicos Valeir Ertle	DIRETORES EXECUTIVOS Aline Marques Ângela Maria de Melo Claudio Augustin Cláudio da Silva Gomes Francisca Trajano dos Santos Ismael Cesar José Ivonete Alves João Batista (Joãozinho) José de Ribamar Barroso Juvândia Moreira Leite Marcelo Fiorio Marcelo Rodrigues Mara Feltes Maria Josana de Lima Maria Julia Nogueira Marize Souza Carvalho Milton dos Santos Rezende (Miltinho) Pedro Armengol Rogério Pantoja Sandra Regina Santos Bitencourt Virginia Berriel Vitor Carvalho
Secretário de Comunicação Roni Anderson Barbosa	
Secretário-adjunto de Comunicação Admirson Medeiros Ferro Junior (Greg)	
Secretário de Cultura José Celestino (Tino)	
Secretário-adjunto de Cultura Eduardo Lírio Guterra	
Secretária de Formação Rosane Bertotti	
Secretária-adjunta de Formação Sueli Veiga de Melo	
Secretária de Juventude Cristiana Paiva Gomes	
Secretário de Relações de Trabalho Ari Aloraldo do Nascimento	
Secretária-adjunta de Relações de Trabalho Amanda Gomes Corsino	
Secretária da Mulher Trabalhadora Junéia Batista	
Secretária de Saúde do Trabalhador Madalena Margarida da Silva Teixeira	



LISTA DE QUADROS

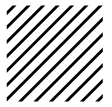
Quadro 1 Plataformas digitais de serviços de entrega de mercadorias .	121
Quadro 2 Tipos de Reclamações Realizadas no Reclame Aqui, em Recife, entre 2020 e 2021 <small>(até agosto)</small>	151
Quadro 3 Síntese das tentativas de diálogo com o Poder Público do Distrito Federal e de Pernambuco	245
Quadro 4 Relação de atores sociais contatados por e-mail e suas respectivas manifesta-ções	246
Quadro 5 Relatos dos pesquisadores a respeito do percurso para aplicação de entrevistas	250

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Escolaridade de entregadores e entregadoras: comparativo entre Brasil e Brasília	65
Tabela 2	Médias totais dos rendimentos brutos de entregadores e entregadoras de Brasília	75
Tabela 3	Mediana dos rendimentos brutos de entregadores e entregadoras de Brasília	75
Tabela 4	Mediana de gastos mensais de entregadores e entregadoras de Brasília	75
Tabela 5	Mediana de rendimento líquido de entregadores e entregadoras de Brasília	76
Tabela 6	Relação entre jornada e renda líquida de entregadores e entregadoras de Brasília	77
Tabela 7	Perfis de entregadores e entregadoras de Brasília	83
Tabela 8	Riscos associados ao trabalho de entregadores e entregadoras de Brasília	93
Tabela 9	Tamanho de Jornadas Semanais de Trabalho na RMR Pesquisa CUT/OIT (2021) e PNAD Contínua (1º trimestre de 2020, considerando todos os trabalhos)	130
Tabela 10	Estrutura de Receitas e Despesas Mensais dos Entregadores (Moto + Bicicleta) – RMR (em Reais)	133
Tabela 11	Estrutura de Receitas e Despesas Mensais dos Entregadores (Moto) RMR (em Reais)	135
Tabela 12	Estrutura de Receitas e Despesas Mensais dos Entregadores (Bicicleta) RMR (em Reais)	136
Tabela 13	Renda Líquida com Aplicativos por Hora – RMR (em Reais)	137

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Número de plataformas de trabalho digitais no mundo	22
Gráfico 2	Taxa de desocupação no Brasil (1º tri/2012 a 2º tri/2021)	37
Gráfico 3	Declaração de raça/cor de entregadores e entregadoras de Brasília	64
Gráfico 4	Declaração de religião de entregadores e entregadoras de Brasília	65
Gráfico 5	Aplicativos para que entregadores e entregadoras de Brasília trabalham	68
Gráfico 6	Vantagens de trabalhar para plataformas de entregas por aplicativos	71
Gráfico 7	Desvantagens de trabalhar para plataformas de entregas por aplicativos	72
Gráfico 8	Satisfação com o trabalho de entregadores e entregadoras de Brasília	87
Gráfico 9	Discriminação contra entregadores e entregadoras de Brasília	89
Gráfico 10	Uso de EPIs por entregadores e entregadoras de Brasília	93
Gráfico 11	Problemas de saúde relatados por entregadores e entregadoras de Brasília	96
Gráfico 12	Percepção dos sindicatos por entregadores e entregadoras de Brasília	100
Gráfico 13	Distribuição dos entrevistados por gênero (%)	116
Gráfico 14	Distribuição dos entrevistados por estado civil (%)	117
Gráfico 15	Distribuição dos entrevistados por posição sobre religião (%)	117
Gráfico 16	Distribuição dos entrevistados por idade (%)	118
Gráfico 17	Distribuição dos entrevistados por nível de escolaridade (%)	119
Gráfico 18	Distribuição dos entrevistados por raça/cor (%)	119
Gráfico 19	Distribuição dos entrevistados por posição na ocupação antes de ingressar o trabalho de entregador por aplicativo (%)	121
Gráfico 20	Distribuição dos entrevistados por aplicativos para os quais atuam (%)	122
Gráfico 21	Distribuição dos entrevistados por situação de posse da moradia	182
Gráfico 22	Distribuição dos entrevistados por número de pessoas que moram com eles	182
Gráfico 23	Nível de satisfação com o trabalho nos aplicativos (%)	188
Gráfico 24	Distribuição dos entrevistados segundo opção de ser autônomo ou empregado (%)	190

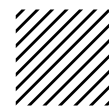


LISTA DE FIGURAS

Imagem 1	Audiência pública na ALEPE	114
Figura 1	Receitas e Despesas no Trabalho dos Entregadores – RMR	130
Figura 2	Reclame Aqui – Sobre nós	147
Figura 3	Diálogo entre entregador e 99Food por meio do Reclame Aqui	148
Figura 4	Diálogo entre entregador e Rappi por meio do Reclame Aqui – Rappi Turbo	159
Figura 5	Diálogo entre entregador e Rappi por meio do Reclame Aqui – Rappi Turbo (II)	159
Figura 6	Diálogo entre entregador e Rappi por meio do Reclame Aqui – Rappi Turbo (III)	160
Figura 7	Diálogo entre entregador e Rappi por meio do Reclame Aqui – Rappi Turbo (IV)	167
Figura 8	Notícia de Jornal	197
Figura 9	Comunicado AMOBITEC	202

PREFÁCIO	12
APRESENTAÇÃO	15
1 CONTEXTO BRASILEIRO NA NOVA ECONOMIA DE PLATAFORMAS	17
1.1 ECONOMIA DE PLATAFORMAS DIGITAIS E AS NOVAS RELAÇÕES DE TRABALHO	17
1.1.1 A Economia de Plataformas Digitais no Contexto Histórico: uma questão de classe	17
1.1.2 O que é a Economia de Plataformas Digitais?	18
1.1.3 Em que contexto surge a Economia de Plataformas Digitais?	20
1.1.4 A Economia de Plataformas Digitais no Mundo	21
1.2 A CONJUNTURA E AS REFORMAS NO MERCADO DE TRABALHO DO BRASIL	22
1.2.1 A década de 2010 e a conjuntura de crises políticas e econômicas	22
1.2.2 A Reforma Trabalhista – redução de direitos, violação de normas internacionais e manutenção do desemprego	25
1.2.2.1 Medidas da Reforma	25
1.2.2.2 Novos tipos de contrato	26
1.2.2.3 Conflitos com as normas nacionais e internacionais	27
1.2.3 Reforma da Previdência	28
1.3 BRASIL E AS PLATAFORMAS: NÚMEROS E PRINCIPAIS EMPRESAS	29
1.3.1 iFood	31
1.3.2 Loggi	32
1.3.3 James Delivery	32
1.3.4 Uber Eats	33
1.3.5 Rappi	33
1.3.6 Zé Delivery	34
1.3.7 99Food	35
1.4 DESAFIOS NO MERCADO DE TRABALHO BRASILEIRO E AS PLATAFORMAS	35
1.5 A ORGANIZAÇÃO DOS TRABALHADORES E TRABALHADORAS DE PLATAFORMAS DIGITAIS	40
1.5.1 Em todo o mundo, a luta por organização e regulação	40
1.5.2 No Brasil, os breques e os apagões	42
1.5.3 O desafio de organizar e representar	46

SUMÁRIO



1.6	CONTEXTO REGULATÓRIO NO BRASIL	48
1.6.1	O aumento do debate sobre o tema e a situação no Congresso Nacional	48
1.6.2	O Distrito Federal e o exemplo da regulamentação local	50
1.6.3	Diferentes posições sobre a regulamentação do trabalho em Plataformas Digitais	50
1.6.4	A regulamentação do trabalho em plataformas digitais em outros espaços	52
1.6.5	A regulamentação em outros países	53
1.6.6	O debate no Brasil a partir da reforma trabalhista	55
1.6.7	“Novos” debates e a realidade sobre a regulamentação e os direitos trabalhistas	57

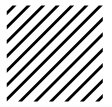
PARTE 2 – OS TRABALHADORES DE PLATAFORMAS NO BRASIL

	REFLEXÕES DA PESQUISA DE CAMPO	60
2	BRASÍLIA	60
2.1	INTRODUÇÃO	60
2.2	PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO	63
2.3	CARACTERÍSTICAS DA OCUPAÇÃO	67
2.4	RENDIMENTOS E JORNADA DE TRABALHO	73
2.4.1	Operador Logístico e gamificação	78
2.4.2	Comparando perfis de entregadores	82
2.5	LOCAIS DE DESCANSO	84
2.6	EXPECTATIVA COM O TRABALHO	84
2.7	DISCRIMINAÇÃO NO TRABALHO	89
2.8	SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHADOR	92
2.9	ORGANIZAÇÃO E AÇÃO COLETIVA	98
2.10	O TRABALHO E A PANDEMIA	106
2.11	CLT OU AUTÔNOMO?	107
2.12	A LUTA PELOS PONTOS DE APOIO EM BRASÍLIA	108

PARTE 3 – OS TRABALHADORES DE PLATAFORMAS NO BRASIL

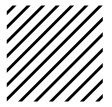
	REFLEXÕES DA PESQUISA DE CAMPO	112
3	RECIFE	112
3.1	INTRODUÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO	112
3.1.1	Condições da ocupação na RMR	112
3.1.2	A emergência dos entregadores na RMR	113

3.1.3	Notas metodológicas	115
3.2	PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO	116
3.2.1	Gênero	116
3.2.2	Estado civil	117
3.2.3	Religião	117
3.2.4	Faixa etária	118
3.2.5	Escolaridade	118
3.2.6	Cor/raça	119
3.2.7	Síntese	120
3.3	CARACTERÍSTICAS GERAIS DA OCUPAÇÃO	120
3.3.1	Ocupação antes da atividade de entregador	120
3.3.2	Trabalhando para aplicativos	121
3.3.3	De moto ou bicicleta	124
3.4	JORNADA DE TRABALHO E RENDIMENTO	124
3.4.1	Jornada de Trabalho	127
3.4.2	Rendimento	130
3.4.3	Composição Jornada/Rendimento	136
3.5	OUTRAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	139
3.5.1	A dinâmica do trabalho de entrega	139
3.5.1.1	A logística	139
3.5.1.2	As pausas para descanso e entre pedidos	140
3.5.1.3	Estar “logado” o tempo todo e em mais de um aplicativo	142
3.5.1.4	Os bloqueios	143
3.5.1.5	A comunicação com os aplicativos	146
3.5.1.6	Sobre a (des)assistência dos aplicativos aos entregadores	153
3.5.1.7	O regime OL no iFood	154
3.5.1.8	O regime Rappi Turbo	158
3.5.1.9	O pagamento dos pedidos em cash ou em cartão pelos entregadores	161
3.5.1.10	A exigência do MEI	161
3.5.1.11	Outras regras específicas e que se modificam sob acirrada concorrência	162
3.5.2	Discriminação no trabalho	164



3.5.2.1	Agentes da discriminação	164
3.5.2.2	Tipos de discriminação	168
3.5.2.3	Os aplicativos e as denúncias de casos de discriminação	172
3.5.3	Segurança e saúde do trabalhador	173
3.5.3.1	Riscos no trânsito	173
3.5.3.2	Riscos de assalto e roubo	174
3.5.3.3	O adoecimento no trabalho de entrega	176
3.5.3.4	Os aplicativos e os riscos no trabalho de entrega	177
3.5.3.5	Os aplicativos e os EPIs	179
3.5.3.6	Os aplicativos e as entregas em primeiro lugar	180
3.5.4	Trabalho e vida familiar	181
3.5.5	O trabalho e a pandemia	185
3.6	PERCEPÇÃO E PERSPECTIVA DOS TRABALHADORES	187
3.6.1	Nível de satisfação com o trabalho	187
3.6.2	Opção pessoal: ser autônomo ou empregado?	190
3.6.3	A regulamentação do trabalho do entregador como autônomo ou celetista	192
3.7	ORGANIZAÇÃO E AÇÃO COLETIVA	196
3.7.1	Estratégias dos entregadores para contornar as adversidades	196
3.7.2	Os protestos de entregadores	196
3.7.2.1	Posição dos entrevistados sobre os breques	198
3.7.2.2	A reação dos aplicativos	202
3.7.2.3	Sobre o atendimento das reivindicações	204
3.7.2.4	Posições sobre os próximos protestos	204
3.7.2.5	Posições sobre o apoio de sindicatos e partidos	205
3.7.3	Envolvimento com entidades de representação	206
4	SÍNTESE DAS PRINCIPAIS CONCLUSÕES	209
4.1	O PERFIL DOS ENTREGADORES	211
4.1.1	A dimensão do segmento de entregadores	211
4.1.2	Perfil sociodemográfico	212
4.1.3	A natureza do trabalho anterior	212
4.2	OS APLICATIVOS	212

4.2.1	Oligopólio e concorrência	212
4.2.2	Os apps mais acionados pelos entregadores	213
4.3	CONDIÇÕES DE TRABALHO	213
4.3.1	As jornadas de trabalho	213
4.3.2	O cálculo da renda líquida	214
4.3.3	O valor mediano do ganho líquido	214
4.3.4	Sobre a combinação jornada e renda	214
4.3.5	A estratégia empresarial da gamificação	215
4.3.6	A precária logística do trabalho	215
4.3.7	A necessidade de estar “logado” o máximo de tempo ao máximo de apps	216
4.3.8	Os bloqueios como estratégia de disciplinamento dos entregadores	216
4.3.9	A comunicação truncada entre os entregadores e as empresas de aplicativos	216
4.3.10	O trabalho dos entregadores como laboratório dos apps	216
4.3.11	Formas de discriminação	218
4.3.12	Os riscos da entrega por aplicativos	218
4.3.13	Os efeitos da pandemia	218
4.4	PERCEPÇÃO DOS ENTREGADORES SOBRE SEU TRABALHO E SUA CONDIÇÃO	219
4.4.1	Vantagens e desvantagens no trabalho por aplicativos	219
4.4.2	Como os entregadores avaliam o trabalho por aplicativos	219
4.4.3	Assalariado ou autônomo?	220
4.5	CONFLITOS E AÇÃO COLETIVA	220
4.5.1	Os conflitos	220
4.5.2	As estratégias de resistência dos entregadores	221
4.5.3	A participação nos protestos	221
4.5.4	Apoio dos sindicatos e dos partidos políticos	221
4.5.5	Ações do Poder Público	222
5	CAMINHOS PARA AÇÃO	223
5.1	SÍNTESE DOS DESAFIOS PARA A ORGANIZAÇÃO SINDICAL DOS ENTREGADORES POR APLICATIVOS	223
	REFERÊNCIAS	225
	APÊNDICE A – NOTA METODOLÓGICA	228



Rafael Grohmann

Professor do mestrado e doutorado em comunicação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos), Coordenador do laboratório de pesquisa DigiLabour¹ e do Observatório do Cooperativismo de Plataforma². Coordenador no Brasil do projeto Fairwork³, Autor do livro *Os Laboratórios do Trabalho Digital* (Boitempo, 2021).

Tenho dito que a pesquisa brasileira sobre trabalho por plataformas é uma das mais ricas do mundo. Apesar de tantos ataques que a classe trabalhadora, inclusive no campo acadêmico, tem enfrentado nos últimos anos, temos produzido dados e conhecimento para lutar por outro mundo do trabalho. Parabéns à Central Única dos Trabalhadores (CUT) e a toda equipe de pesquisa por este excelente exemplo de como a pesquisa acadêmica pode se articular com a organização de trabalhadores e as políticas públicas. Como dizem os autores logo no início do relatório, a economia de plataformas é uma questão de classe. É um verdadeiro laboratório da luta de classes!

Em recente artigo publicado na revista WIRED⁴, a pesquisadora Karen Gregory defende uma ciência de dados controlada por trabalhadores - unindo pesquisadores, trabalhadores, sindicatos, formuladores de políticas. Isso envolve desde a construção de ferramentas tecnológicas para auxiliar sindicatos até observatórios liderados por trabalhadores. A autora chega a dizer que os sindicatos precisam se fortalecer com equipes próprias de cientistas e analistas de dados. Em um contexto de dataficação - e de dados extraídos como forma de capital - precisamos da produção e análise destes dados como um lugar estratégico para a luta das pessoas trabalhadoras.

Esta pesquisa, focada em Brasília em Recife, cumpre este papel ao dar o pontapé inicial e trazer à tona uma série de dimensões do trabalho de entregadores por plataformas, tendo como perspectiva central a sociologia do trabalho. Os autores reconhecem que estão investigando um tipo específico de trabalho e trabalhadores por plataformas. Mas, mesmo com multiplicidade de plataformas, há eixos centrais, como o gerenciamento algorítmico e as formas de controle por meio da incerteza. Isso está presente também em plataformas de microtrabalho - cujos trabalhadores alimentam e treinam dados para inteligência artificial - e fazendas de clique, cujos trabalhadores passam o dia clicando, comentando e curtindo perfis em redes sociais como Instagram e TikTok, alimentando economia de influenciadores e redes de desinformação. Comentamos sobre essas conexões no artigo *Platform scams: Brazilian workers' experiences of dishonest and uncertain algorithmic managements*.

Na página 36, os autores deste relatório afirmam que “resta outro universo de plataformas [...] que não figura no debate político brasileiro”, e destacam serviços e microtarefas. Eu diria que não podemos dividir o trabalho por plataformas simplesmente entre “universo de entregadores e motoristas” e todo o resto, mas compreender em toda sua complexidade. E concordo que é preciso que toda essa “deep web do trabalho por plataformas” precisa aparecer mais no debate público brasileiro,

1 <https://digilabour.com.br/>

2 <https://cooperativismodeplataforma.com.br/>

3 <https://fair.work/en/fw/homepage/>

4 <https://www.wired.com/story/labor-organizing-unions-worker-algorithms/>

5 <https://mediarxiv.org/7ejqn/>

pois o Brasil é um país central na geopolítica das plataformas de microtrabalho - há pelo menos 54 delas atuando no país (dados de Matheus Viana Braz, autor do artigo Heteromação e microtrabalho no Brasil⁶). Tomara que o presente relatório seja o ponto de partida para um observatório mais amplo dos cenários do trabalho por plataformas.

Este relatório pontua muito bem as especificidades brasileiras das plataformas de entrega, em um mercado dominado por empresas nacionais, diferente de vários países do mundo. E as próprias características do que são essas empresas, desde grandes cervejarias até unicórnios brasileiros. Há também movimentos de interiorização das plataformas, e pequenas plataformas - que sempre orbitam em torno das maiores, especialmente em termo de infraestruturas, próximo àquilo que José van Dijck⁷ chamou de “árvore das plataformas”.

O fato de a maioria das plataformas serem nacionais, no entanto, não significa que elas fortaleçam um ideário de “indústria nacional” em relação a um projeto progressista de país, que combata a superexploração do trabalho e conceba-se como um país autônomo e que supere o “vale de lágrimas”, para usar a expressão de Álvaro Vieira Pinto. Pelo contrário, as plataformas - enquanto empresas, infraestruturas e tecnologias - de entrega no país reproduzem ideologias e práticas advindas do Vale do Silício e com infraestruturas alinhadas (essa palavra que eles adoram) e conectadas com os grandes conglomerados tecnológicos, replicando mecanismos de controle e gestão, com alguns toques brasileiros - como OL e nuvem. Isso para dizer que não podemos conceber o trabalho por plataformas no Brasil como exótico ou jabuticaba, pois ele faz parte de um circuito de produção e consumo mais amplo, tanto em termos ideológicos quanto de gestão e controle. Como diz um entrevistado na página 69, “o aplicativo por trás tem sempre um ser humaninho, não é?”.

Além do rigor metodológico da pesquisa e da análise de dados quantitativos, gostaria de destacar a qualidade dos enunciados qualitativos das pessoas trabalhadoras que foram entrevistadas. Há muito material para compreender as subjetividades e os pontos de vistas que às vezes se escondem em meio aos gráficos e tabelas, e estão presentes nesta pesquisa com muitas nuances. Concordo que, longe de uma “caixa preta”, o poder algorítmico é experienciado pelos trabalhadores no cotidiano, e estão longe de serem seres passivos neste cenário. Pelo contrário, vão achando brechas e fissuras para contornar o poder das plataformas, como mostram muito bem Fabian Ferrari e Mark Graham no texto Fissuras no poder algorítmico⁸. E nesta pesquisa, as falas de trabalhadoras e trabalhadores revelam essas atividades cotidianas.

Uma das conclusões do relatório é que os princípios de trabalho decente, desenvolvidos pela OIT, não são cumpridos pelas plataformas de entrega em Brasília e Recife. Há evidências nesta direção, inclusive em termos de remuneração, mas para chegar a essa conclusão, entendo que precisaria de mais nuances e aprofundamento, tanto em termos de diferenciar plataformas quanto critérios e indicadores para verificação desses princípios. Temos desenvolvido metodologicamente estes princípios no projeto Fairwork, que coordenamos no Brasil, em termos de avaliar plataformas de acordo com cinco princípios (e indicadores disponíveis em nossa página): remuneração, condições

6 <https://www.scielo.br/j/soc/a/wVd58kNBf4rN4NQxYWk6FtB/?lang=pt>

7 <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1461444820940293>

8 <http://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/23726/60748728>

de trabalho, contratos, gestão e representação. Podemos dizer, a partir dos relatórios já divulgados, que o trabalho por plataformas na América Latina - por enquanto, há pesquisas disponíveis sobre Chile⁹ e Equador¹⁰, e em 2022, haverá dados sobre Brasil, Colômbia, Argentina e Paraguai - apresenta comparativamente menos trabalho decente que outros continentes, inclusive África.

O relatório Fairwork Brasil será lançado no início de 2022, e poderemos mostrar a relação das plataformas de entrega no país e princípios de trabalho decente de maneira um pouco mais nuançada. Porém, gostaria de destacar a potência deste presente relatório para auxiliar com produção de dados especialmente em relação aos princípios de remuneração e condições de trabalho. No Fairwork, consideramos como ponto básico que as plataformas devem oferecer, no mínimo, salário mínimo a seus trabalhadores considerando os custos. E no ponto avançado deste princípio, oferecer salário mínimo ideal, o chamado living wage. Porém, o que são considerados custos e como calcular esses custos são sempre alvos de controvérsias e disputas. Entendo que a presente pesquisa, especialmente a partir da tabela 4, “mediana de gastos mensais de entregadores e entregadoras de Brasília”, nos auxilia a avançar neste debate, e é um olhar metodológico que pode apoiar diversas outras ações e investigações, em termos de construção de marco de indicadores de trabalho decente no país.

Os desafios que temos, a partir disso, são: como podemos transformar o cenário do trabalho de entregadores por plataformas no Brasil? Como é possível pressionar por uma economia de plataformas que considere, de fato, princípios de trabalho decente - ainda mais em um contexto em que as empresas podem tentar cooptar, esvaziar e fazer um “washing” nesse termo? Nesse sentido, as chamadas para ação são fundamentais em termos de um verdadeiro diálogo social, e não como o verniz que muitas plataformas pelo mundo tentam dar em termos de suas estratégias de comunicação¹¹. Ou seja, a partir deste relatório - e muitas investigações em andamento em país - há insumos para consolidar formas de comunicação com trabalhadoras e trabalhadores platformizados em termos de estratégias e organizações coletivas, rumando a pressões legislativas, políticas e midiáticas. Isso inclui também uma maior articulação com movimento sindical internacional, como um dos pontos de ação destacados pelo relatório. No próprio Fairwork, nossas pesquisas têm servido de insumos para uma série de ações e campanhas de quem trabalha por plataformas.

Acrescentaria como uma possibilidade de ação a importância de fomentar plataformas que sejam de propriedade e controlada por trabalhadores, como algo articulado ao movimento sindical, à universidade e às políticas públicas. É preciso que prefiguremos circuitos locais alternativos de produção e consumo para não dependermos dos grandes conglomerados tecnológicos e também das plataformas de entrega. Este é um desafio complementar e urgente.

Em suma, encontramos aqui um ponto de partida para uma ciência de dados de trabalhadores platformizados no país, com um papel central da CUT. Que seja a primeira de muitas outras iniciativas para lutar por outro trabalho por plataformas em nosso país, e colocamo-nos à disposição para os desafios vindouros!

9 <https://fair.work/en/ratings/chile/>

10 <https://fair.work/en/ratings/ecuador/>

11 <https://revistacomsoc.pt/index.php/revistacomsoc/article/view/2879/3525>



A CUT sempre teve como princípio a defesa dos direitos e do protagonismo da classe trabalhadora e define como objetivo fundamental “organizar, representar sindicalmente e dirigir, numa perspectiva classista, a luta das trabalhadoras e dos trabalhadores do Brasil, da cidade e do campo, do setor público e privado, ativos/as e inativos/as, na defesa dos seus interesses imediatos e históricos.” Além disso, o movimento sindical CUTista, em acordo com os princípios da OIT, sempre trabalhou para promover o Diálogo Social e a defesa intransigente do Trabalho Decente em todos os seus eixos e dimensões.

As aceleradas transformações tecnológicas, ambientais e sanitárias dos últimos anos vêm forçando mudanças econômicas, sociais e culturais que, na maior parte das vezes, ocorrem sem diálogo e participação dos sindicatos e da sociedade, corroendo os direitos e a democracia. Entre essas alterações, uma das que mais chama atenção é a realidade das plataformas digitais de trabalho, que tomam cada vez mais espaço em diversos setores da economia e da sociedade em geral, e sem a devida regulação, participação de sindicatos e o conhecimento profundo de seus efeitos vem gerando uma acelerada precarização das condições de trabalho.

A CUT e a OIT têm se empenhado em compreender esse fenômeno, organizar trabalhadoras e trabalhadores das plataformas digitais e defender seus direitos. Um dos setores mais precarizados nesse processo é o de entregadoras e entregadores, que, em geral, têm rendimentos baixíssimos, jornadas de trabalho exaustivas e mostrado muita disposição e combatividade em defesa de seus direitos – se organizando e promovendo breques, greves e mobilizações.

É nesta realidade que a CUT e a OIT, além do trabalho conjunto de décadas, firmam um acordo para cooperar nesse tema específico com a “Pesquisa, organização e fortalecimento dos direitos e do diálogo social com os trabalhadores de aplicativos de entrega em Brasília e Recife”. Por meio desse projeto, a CUT firmou uma parceria com o IOS para desenvolver a pesquisa Condições de trabalho, direitos e diálogo social para trabalhadoras e trabalhadores do setor de entrega por aplicativos em Brasília e Recife, cujo relatório será apresentado nesse documento. Além dessa parceria com o IOS, contamos com a colaboração decisiva de pesquisadoras e pesquisadores ligados a universidades públicas próximas aos locais estudados.

A pesquisa está apresentada em cinco partes. A primeira parte da pesquisa faz a análise da economia de plataformas digitais, da realidade brasileira das plataformas de entrega, das atuais propostas de regulação dessas plataformas e das iniciativas de organização e luta dessas trabalhadoras e trabalhadores. A segunda e a terceira partes trazem, respectivamente, os resultados da pesquisa e das entrevistas realizadas com entregadoras e entregadores em Brasília e no Recife.

A quarta parte traz as conclusões preliminares dos diversos eixos da pesquisa, bem como considerações sobre as condições de trabalho, direitos e do diálogo social do setor. Finalizando, a parte cinco apresenta propostas para debates e ações sindicais, É com muito entusiasmo que esperamos que essa pesquisa seja profícua para todos os atores sociais na defesa dos interesses das trabalhadoras e dos trabalhadores e à construção de uma sociedade mais justa e democrática no Brasil e no Mundo.

Por fim, agradecemos a todas e todos que contribuíram para que essa pesquisa fosse possível. Agradecimentos especiais à OIT, à ACTRAV, ao IOS, à CUT-DF, à CUT-PE, aos professores Ricardo Festi (UnB) – responsável pela pesquisa em Brasília – e Roberto Vêras (UFPB) – responsável pela pesquisa no Recife –, às suas respectivas equipes, colaboradoras e colaboradores, e, sobretudo, às entregadoras e entregadores que contribuíram e participaram das entrevistas, sem esses trabalhadores e trabalhadoras, o projeto não teria razão de ser e, conseqüentemente, não seria possível.

Boa Leitura!

Somos Fortes! Somos CUT!

Sérgio Nobre

Presidente

Antonio Lisboa

Secretário de Relações Internacionais

Graça Costa

Secretária de Organização e Política Sindical



1. CONTEXTO BRASILEIRO NA NOVA ECONOMIA DE PLATAFORMAS

1.1 ECONOMIA DE PLATAFORMAS DIGITAIS E AS NOVAS RELAÇÕES DE TRABALHO

1.1.1 A Economia de Plataformas Digitais no Contexto Histórico:

O avanço científico e tecnológico historicamente propiciou a parte da humanidade uma vida mais confortável e de melhor qualidade, contribuindo, entre outros benefícios, para o aumento da expectativa de vida. Todavia, o acelerado desenvolvimento tecnológico do capital nos últimos séculos se mostrou incapaz de, por si só, resolver questões centrais da sociedade, como a concentração dos benefícios para poucos, a devastação ambiental e a persistência da pobreza, da superexploração do trabalho, dentre outras mazelas sociais. Dados o acelerado desenvolvimento e a incorporação das tecnologias pela sociedade, cabe compreender quais são os seus impactos nas relações e condições de trabalho.

Nas últimas décadas, o avanço acelerado em áreas do conhecimento ligadas à computação e à tecnologia da informação promoveram inovações que geraram profundas transformações em diversos setores da produção, da vida e da sociedade. Neste cenário de crescente uso de diferentes tecnologias e de extensão de suas consequências, observamos a produção de novas subjetividades; novas formas de regulação e desempenho dos diferentes Estados-nação; acesso facilitado e veloz às mais diversas informações; entre outras tantas mudanças sociais.

No caso específico desta pesquisa, cabe enumerar profundas alterações econômicas e na relação capital-trabalho: novas características da empresa capitalista; diferentes organizações nos locais de trabalho; uma economia mundial cada vez mais integrada, com crescimento das desigualdades entre os países; hegemonia do capital financeiro sobre o capital produtivo; maior fluxo e agilidade de deslocamento de capital de um território para outro; formas de interação instantânea entre pessoas e entre estas e as empresas mediante o uso da internet; novas maneiras de consumir; formas inéditas de atuar com respeito às mobilizações de movimentos sociais, sindicatos e partidos políticos; maior poder às companhias transnacionais; entre outras grandes transformações.

Todos os países vivem estas modificações tecnológicas na área econômica, na política e na social. Contudo, os resultados que delas provêm não são geograficamente uniformes, variando conforme condições históricas e conjunturais de cada localidade. O uso de instrumentos tecnológicos tornou-se comum em vários segmentos do capitalismo contemporâneo e sua adoção ocorre de maneira cada vez mais rápida. Marx e Engels (2006) já nos alertavam da dependência que a nascente burguesia industrial do século XIX tinha em relação ao desenvolvimento científico para manter sua hegemonia social no período; em suma, da necessidade constante de transformar as forças produtivas para manter seu poderio político e econômico. Para os autores, a burguesia, em relação à dependência científica, deveria:

[...] revolucionar permanentemente os instrumentos de produção, portanto as relações de produção, portanto as relações sociais todas. A conservação inalterada do antigo modo de produção era, pelo contrário, a condição primeira de existência de todas as anteriores classes industriais. (MARX; ENGELS, 2006, p. 7).

Vale destacar que, sob o capitalismo contemporâneo, a burguesia e a classe trabalhadora assumiram formas mais heterogêneas do que as que tinham no tempo de Marx e Engels. Todavia, mesmo na sua forma atual, a burguesia em seus vários estratos, operando como classe social, apoia o desenvolvimento tecnológico para manter suas condições de privilégio e dominação.

1.1.2 O que é a Economia de Plataformas Digitais?

Ao debater a Economia de Plataformas Digitais, é importante considerar as diferentes tecnologias e como elas modificaram as relações de trabalho e o cotidiano de maneira crítica, pontuando os interesses envolvidos em seu desenvolvimento, seu uso e sua posse. Assim como em outros conceitos, a definição de Economia de Plataforma pode assumir diversas acepções, a depender de fatores como a posição ideológica dos/as autores/as, a posição social ocupada no campo científico, a adesão a diferentes concepções epistemológicas etc. Verificaremos que, desde uma perspectiva neoliberal, o importante a ressaltar do conceito de Economia de Plataforma são elementos concernentes às vantagens econômicas e mercadológicas, sem levar em conta os vários efeitos deletérios ao conjunto da classe trabalhadora que a ausência de regulamentação protetiva pode causar.

A Economia de Plataforma, sob o ponto de vista privilegiado do mercado, seria apenas mais um “modelo de negócios”. Carelli et al. (2020, p. 2613) nos revelam que, enquanto empreendimento empresarial, a ideia de plataforma não é algo que remete apenas à economia digital contemporânea; ao contrário, já percorreu certa história no sistema capitalista. Os autores esclarecem-nos que “uma plataforma seria a infraestrutura ou ambiente que possibilita a interação entre dois ou mais grupos” (CARELLI et al. 2020, p. 2613). Ademais, Carelli et al. (2020, p. 2613) defendem que um

dos melhores exemplos, no capitalismo atual, da ideia de plataforma é o shopping center, onde proprietários de uma área comercial oferecem e mantêm as condições de infraestrutura e alugam espaços para que lojistas possam efetuar negócios com seus clientes através de contato e interação.

Moraes (2016, p. 31) relata as propostas de definição de plataformas por dois autores, Peter Evans e Annabelle Gawer. Para estes autores, descreve Moraes (2016, p. 31), a Economia de Plataforma é formada por empreendimentos capitalistas construídos no espaço digital e que obtêm seus lucros mediante a disponibilização de dois serviços:

As chamadas plataformas multilaterais são aquelas que permitem a facilitação de conexões entre distintos usuários, possibilitando transações que provavelmente não ocorreriam ou ocorreriam de maneira significativamente menos eficiente fora de tal ambiente. Por sua vez, as chamadas plataformas de inovação são suportes que se baseiam na constituição dos chamados ecossistemas digitais. A ideia central é que agentes terceiros – usuários, colaboradores, desenvolvedores independentes etc. – podem aí disponibilizar serviços e produtos complementares. (MORAES, 2016, p. 31-32).

Em que pese a contribuição anterior para entendermos a Economia de Plataformas Digitais, não se vislumbra uma contextualização mais ampla a incluir historicidade, os diferentes interesses de classes sociais, os efeitos sobre os trabalhadores e as trabalhadoras, e demonstrar quem de fato se beneficia com as plataformas digitais. Passa-se a ideia de que essas plataformas seriam neutras e apenas contribuiriam para o desenvolvimento social e econômico.

Contudo, outras vertentes podem nos ajudar a conceitualizar a Economia de Plataformas Digitais. Por exemplo, Grohmann (2020, p. 95) argumenta que, entre outros atributos, as plataformas digitais não são isentas e possuem, na sua formatação, certos valores que orientam seu funcionamento. Este autor, a partir da mobilização de pensadores como José Van Dijck, lembra-nos que um atributo essencial das plataformas digitais diz respeito à circunstância de que elas se organizam mediante algoritmos e se alimentam dos dados divulgados por usuários e usuárias em geral. Com efeito, fundamentadas em relações de propriedade e negócios, o autor afirma que:

As plataformas – em seus variados tipos – são, por um lado, a concretização da acumulação e extração de valor a partir dos mecanismos de dados e das mediações algorítmicas; por outro lado, significam sua face mais visível (ou interface amigável), infiltrando-se nas práticas sociais com a promessa de oferecer serviços personalizados e causando dependência de suas infraestruturas na web e em diversos setores da sociedade. (GROHMANN, 2020, p. 95). As plataformas – em seus variados tipos – são, por um lado, a concretização da acumulação e extração de valor a partir dos mecanismos de dados e das mediações algorítmicas; por outro lado, significam sua face mais visível (ou interface amigável), infiltrando-se nas práticas sociais com a promessa de oferecer serviços personalizados e causando dependência de suas infraestruturas na web e em diversos setores da sociedade. (GROHMANN, 2020, p. 95).

No relatório “World employment and Social Outlook: The Role of Digital Platforms in transforming the world of work”, de 2021, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) apresenta uma detalhada classificação das plataformas da economia digital de acordo com seu sistema e sua função (ILO, 2021). Ela apresenta uma primeira categorização em quatro grandes grupos: a mais importante para este estudo, e que detalharemos a seguir, plataformas de mediação de trabalho; plataformas provedoras de serviços para usuários individuais (englobando mídias sociais como o Facebook, plataformas de financiamento coletivo como Catarse, entre outros); plataformas para facilitação e mediação de comércio (como o Mercado Livre); e plataformas provedoras de serviço e mediadoras de trabalho (são plataformas híbridas, como a Grab).

Aprofundando-se nos tipos de plataformas de mediação de trabalho, o relatório da OIT propõe dois subgrupos: as plataformas baseadas na rede, em que o trabalhador presta o serviço remotamente pela internet, sem a necessidade de estar em um local ou país específico, como são os casos de plataformas de microtarefas, programação etc.; e as plataformas baseadas em uma localização, as quais demandam que o trabalhador esteja em um local específico (muitas vezes realizando o trabalho pessoalmente), como é o caso das plataformas de transporte de passageiros, de serviços domésticos e de entrega de alimentos e mercadorias.

1.1.3 Em que contexto surge a Economia de Plataformas Digitais?

Carelli et al. (2020, p. 2613) informam que o surgimento e o crescimento da economia digital aconteceram ao mesmo tempo em que muitos governos nacionais adotaram políticas de austeridade e realizaram reformas nos sistemas trabalhistas e previdenciários, como etapa de acumulação capitalista em resposta à crise de 2008, que evidenciou as fragilidades da excessiva financeirização da economia. Surgidas no início dos anos 2010, as plataformas digitais, argumentam os mencionados autores, são formadas por meio da concentração em grandes empreendimentos econômicos que operam em nível mundial, já que demandam grandes aportes financeiros, “ampliando em larga escala as experiências de modelos inovadores de negócios (startups)” (CARELLI et al., 2020, p. 2613). De fato, começamos a perceber a operação de algumas plataformas digitais, no Brasil, já no início da década de 2010. Um exemplo é a Loggi, empresa-aplicativo que inicia suas operações em território nacional, na cidade de São Paulo, em 2013, e, em meados de 2019, com grande força econômica no mercado de entregas, estava avaliada em US\$ 1 bilhão e tinha mais de 25 mil motofretistas cadastrados/as.

No início da década de 2010, os estudos do mundo do trabalho também começaram a ser influenciados pelas tecnologias digitais. Conforme estas avançaram ao longo da década passada, em face das consequências aos/às trabalhadores/as dos diversos segmentos que passaram a se valer das tecnologias digitais, novos estudos foram realizados. Mais detalhadamente:

Na década de 2010, uma série de pesquisadores debatia as interfaces contemporâneas entre o mundo do trabalho e [a] tecnologia, as quais denominaram ‘trabalho digital’. Isso é marcado, principalmente, pela publicação [de] “Digital Labor” por Trebor Scholz, resultado de um evento nos Estados Unidos. Podemos dizer que, entre 2012 e 2016, houve uma primeira fase dos estudos sobre trabalho digital, como os de Christian Fuchs e Ursula Huws, com predomínio da discussão sobre trabalho gratuito/não pago (free labor) nas plataformas digitais e nos modos de sua extração de valor. A partir de 2016, com a ascensão de plataformas de trabalho como a Uber em todo mundo, os debates se deslocam para a chamada ‘uberização do trabalho’, envolvendo temas como capitalismo e cooperativismo de plataforma, trabalho humano e inteligência artificial, algoritmos e trabalho. Alguns exemplos são pesquisas de Callum Cant, Antonio Casilli, Cristiano Codagnone, Athina Karatzogianni e Jacob Matthews, Mary Gray e Siddharth Suri, Sarah Roberts, Trebor Scholz e Jamie Woodcock. (GROHMANN, 2020, p. 94).

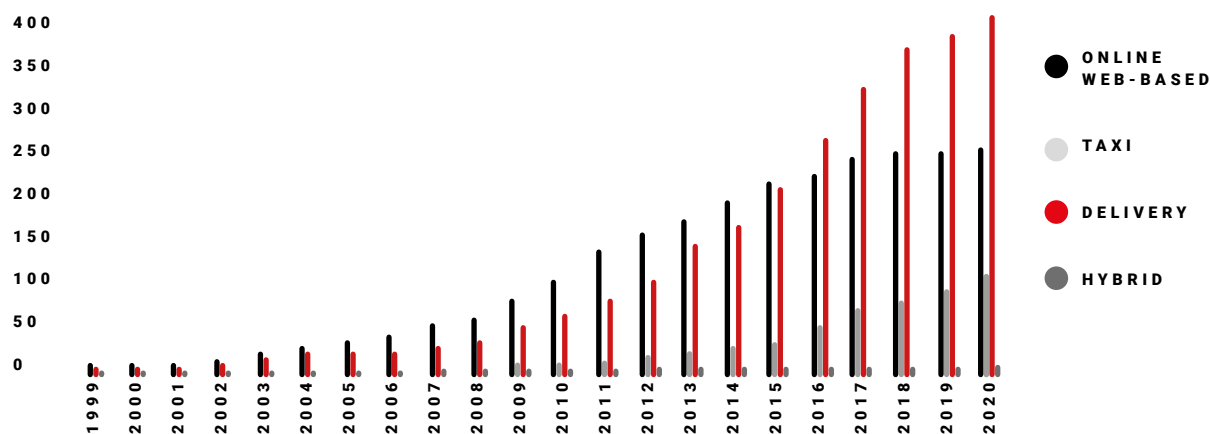
1.1.4 A Economia de Plataformas Digitais no Mundo

A falta de regulação global da Economia de Plataformas Digitais, sobretudo com relação ao trabalho, e a escassa transparência das empresas dificulta obter dados oficiais sobre o número de clientes, de estabelecimentos, de operações e, principalmente, para este estudo, sobre o número de trabalhadores e trabalhadoras destas empresas, especialmente das plataformas de entrega. Porém, uma série de estudos e relatórios apresentados nos últimos anos nos revela um panorama aproximado da situação mundial da Economia de Plataformas Digitais, com destaque para dados presentes no informe “World employment and Social Outlook: The Role of Digital Platforms in transforming the world of work”, elaborado pela OIT. Este informe apresenta um crescimento de cinco vezes entre 2010 e 2020 no número de plataformas digitais ativas. Em 2010, as plataformas de entrega de mercadorias e alimentos representavam uma pequena parcela do setor, com menos de 50 empreendimentos, enquanto em 2020 estas representavam a parcela do setor com mais plataformas em operação, totalizando mais de 380 plataformas digitais ativas em todo o mundo.

Uma característica que pode ser observada nas plataformas que requerem o trabalhador em uma localização específica, como aquelas de transporte de passageiros e entrega de alimentos e mercadorias, é que elas possuem um alto número de trabalhadores fora de contratos formais (atuando como entregadores ou motoristas) e poucos trabalhadores com contratos formais, que em geral desempenham funções nas áreas de administração, advocacia, engenharia etc. Algumas gigantes do setor, como a Uber, operam em mais de 60 países, empregando milhões de motoristas e entregadores em todo o mundo, a grande maioria sem contratos formais, acesso a direitos trabalhistas e mecanismos de proteção social. O número de empregados formais da empresa globalmente, todavia, é muito menor, não chegando aos 30 mil trabalhadores formalizados em 2020.

O gráfico a seguir mostra o acelerado crescimento do número total, por setor, de plataformas digitais de trabalho desde 1999, enfatizando as plataformas digitais de entrega (em verde), cujo número aumentou em mais de sete vezes desde 2010.

GRÁFICO I - NÚMERO DE PLATAFORMAS DE TRABALHO DIGITAIS NO MUNDO
 FIGURE 1.3 NUMBER OF ACTIVE DIGITAL LABOUR PLATFORMS GLOBALLY, SELECTED CATEGORIES



FONTE: ILO (2021)

1.2 A CONJUNTURA E AS REFORMAS NO MERCADO DE TRABALHO DO BRASIL

1.2.1 A década de 2010 e a conjuntura de crises políticas e econômicas

A compreensão das reformas no mercado de trabalho brasileiro que ocorreram na última década se insere em um amplo contexto político, social e laboral. Do ponto de vista internacional, como resposta à crise de 2008, deu-se início a um processo de acirramento das políticas neoliberais como receita para salvar o sistema financeiro e a economia mundial. O que se seguiu foi um crescimento acelerado de concentração de renda e de agravamento da desigualdade social. Salvar o sistema significou transferir recursos públicos para o setor privado, repetindo a lógica do sistema capitalista, que se reinventa e se fortalece com as crises.

Nesse contexto se inserem as reformas da previdência social e as reformas trabalhistas que aconteceram em diversos países, algumas de maneira antecipada nos primeiros anos do século XXI, mas que ganharam força após 2008. No caso latino-americano, observamos que o Brasil seguiu uma tendência da região: a ascensão, por meio de eleições ou de golpes de estado, de governos de direita que aplicaram e aprofundaram as reformas econômicas neoliberais. Também observamos que nos últimos anos o Brasil seguiu uma onda global de fortalecimento da extrema direita.

Nacionalmente, é necessário considerar o processo crítico que se instituiu no país desde o final do primeiro governo da presidente Dilma Rousseff (PT). No ano de 2013, eclodiu uma onda de manifestações em massa no país, dando início a um processo de instabilidade que tem como pontos-chave a reeleição da presidenta Rousseff em 2014 e o não reconhecimento do resultado das eleições pelo seu adversário, Aécio Neves (PSDB). Consecutivamente, partidos de oposição e outros atores, como parte da grande mídia, iniciaram um processo de retaliação ao governo eleito. Em 2014, o

Brasil também iniciou o périplo por dificuldades econômicas, com um crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) de apenas 0,1% – sendo este o pior resultado até então desde 2009, ano da crise internacional. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ainda assim a taxa de desocupação no país era estimada em 4,8%, a menor da série histórica até então.

O curto segundo mandato da presidenta Rousseff ficou marcado por dificuldades de negociar com o Congresso, denúncias de corrupção e o processo de impeachment organizado por setores da oposição, iniciado em dezembro de 2015 e com veredito em 2016, destituindo a primeira presidente mulher eleita no Brasil. Com a aprovação do processo no Congresso, assumiu a presidência o então vice-presidente Michel Temer (MDB).

Com um cenário político e econômico delicado, em 2015, o Produto Interno Bruto (PIB) sofreu uma queda de 3,8%, até então a pior da série histórica iniciada em 1996 pelo IBGE. A taxa de desemprego subiu, fechando o ano em 8,5%, naquele momento a maior da série histórica da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), iniciada em 2012. Além disso, a pesquisa começou a apontar o crescimento no número de trabalhadores autônomos (5,2%). No ano seguinte, 2016, o PIB continuou em queda, com uma retração de 3,6% em relação ao ano anterior. Como consequência da crise econômica, as taxas de desemprego sofreram aumento, batendo o recorde histórico e chegando à média anual de 11,5% de trabalhadores desocupados, segundo dados do IBGE.

Uma das primeiras e mais devastadoras mudanças feitas por Michel Temer no início de seu governo foi a aprovação da Emenda Constitucional 95, que congelou os gastos públicos, incluindo investimentos em educação e saúde, o que viria a se refletir na capacidade do sistema público de saúde durante a pandemia de covid-19. Ainda logo após o golpe, assim que assumiu a presidência, Temer enviou ao Parlamento projetos para as reformas trabalhista e previdenciária.

Em 2017, o então presidente Temer realizou acordos no Congresso e obteve a aprovação da reforma trabalhista sem diálogo, em contrariedade com os sindicatos e apesar da resistência destes contra o projeto. Esta reforma resultou na precarização das regras da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Mesmo com as flexibilizações da reforma trabalhista, a taxa de desemprego no ano de 2017 bateu novo recorde e atingiu 12,7% da população, segundo o IBGE.

Em 2018, o Brasil ficou marcado por um complexo e histórico período eleitoral, com a vitória de um representante da extrema-direita, Jair Messias Bolsonaro (sem partido, na época no PSL), e no auge midiático da investigação de corrupção da operação Lava Jato¹. Em 2018, a operação, munida de procedimentos ilegais, logrou o encarceramento do então candidato mais bem cotado nas pesquisas, o ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva (PT), impossibilitando-o de concorrer nas eleições daquele ano.

Jair Messias Bolsonaro foi eleito presidente da República, externando discursos ultraconservadores de ódio contra mulheres, negras/os, pessoas LGBTQIA+, com pro-

¹Em 2019 a operação, cuja legitimidade já era questionada pela CUT há tempos, sofreu forte deslegitimação devido ao escândalo de vazamento de conversas ilegais entre os promotores e o juiz do caso.

postas como a privatização das estatais e a pretensa oposição à política tradicional. Mesmo com um leve crescimento do PIB em 2018, de 1,1%, a taxa de desemprego se manteve praticamente como no ano anterior, fechando em 12,3%, segundo dados do IBGE. O número de trabalhadores sem carteira assinada cresceu 3,8% no quarto trimestre daquele ano.

Alguns acontecimentos afetaram o crescimento dos números econômicos no Brasil em 2019, como a queda dos juros no exterior, que contribuiu para a valorização do dólar frente ao real, elevando internamente o preço de alguns produtos e restringindo o acesso da população a eles. O pretexto para a aprovação das reformas trabalhista e previdenciária era de que fazê-lo alavancaria o crescimento econômico do país. No entanto, o PIB fechou o ano de 2019 com o mesmo crescimento de 1,1% registrado no ano anterior. O país encarou uma taxa de desemprego de 11,9%, segundo a PNAD Contínua, com o número de trabalhadores na informalidade representando 41% da população ocupada.

Marcado por uma crise sanitária mundial devido à pandemia de covid-19, o ano de 2020 foi palco de um cenário gravíssimo no Brasil e no mundo. Um país com déficits históricos de desenvolvimento e desigualdade e que passava por momentos delicados em sua economia deparou-se com uma pandemia que exigia rápida ação do governo para que suas consequências fossem dirimidas em meio a tantas dificuldades enfrentadas pela população. Porém, com ações escassas para conter a pandemia, inação na compra de vacinas e seguidos discursos negacionistas do presidente Bolsonaro, o número de mortos pela doença avançou rapidamente. Em virtude dessa posição do Governo Federal, a responsabilidade de adotar medidas sanitárias para conter a disseminação do vírus recaiu unicamente sobre governadores e prefeitos.

Com isso, um país que já enfrentava dificuldades econômicas sofreu com um panorama de descoordenação de políticas de isolamento e de combate à pandemia que não impediu o avanço da doença e o aumento das mortes. Como resultado desta conjuntura, setores econômicos inteiros foram paralisados. O PIB fechou o ano com queda de 4,1%, sendo esta a maior queda registrada na série histórica. O ano de 2020 ainda registrou uma taxa de desemprego recorde, fechando a média nacional em 13,5%. Além disso, 2020 também registrou uma queda nos números de trabalhadores na informalidade, quando comparados com o ano anterior²: em 2019, o número de brasileiros exercendo atividades informais era de 41,1%; já em 2020, este número caiu para 38,7%, segundo dados da PNAD Contínua.

A sequência de alguns anos de recessão ou estagnação econômica no país foi agravada com a chegada da pandemia, mas não pode ser explicada como um problema iniciado somente com a crise sanitária. Com a implementação das reformas trabalhista e previdenciária e com a aprovação da Lei do Teto de Gastos — processos de destruição de direitos e de investimentos públicos iniciados em 2016 após o golpe de estado e mantidos pelo governo atual —, já era possível notar o agravamento da crise no mercado de trabalho. As reformas dadas como a solução para a economia e a geração de emprego tiveram pouco ou nenhum efeito positivo para a população.

² A diminuição na informalidade, segundo algumas análises, ocorre devido à reforma trabalhista, que coloca na formalidade uma série de empregos em condições precárias antes considerados informais.

Em alguns casos, inclusive, contribuíram para que houvesse a redução dos postos de trabalho com carteira assinada, colocando ainda mais trabalhadores e trabalhadoras na informalidade.

1.2.2 A Reforma Trabalhista — redução de direitos, violação de normas internacionais e manutenção do desemprego

A reforma trabalhista, aprovada em 2017, contemplava uma pauta antiga do setor patronal. Já em 2012 a Confederação Nacional da Indústria (CNI) havia proposto pontos que seriam centrais na reforma trabalhista. Em 2013, a CNI publicou um documento chamado “101 Propostas para Modernização Trabalhista”, com um conjunto de propostas de alteração da legislação trabalhista brasileira. Essa demanda ficou reprimida até 2017, quando o projeto de lei enviado pelo governo e construído em conjunto com o setor privado foi aprovado pelo Congresso. A Central Única dos Trabalhadores (CUT) se posicionou contra todo o conteúdo do projeto e alertou para o desmonte que a reforma representava, denunciando os impactos que as mudanças teriam para a classe trabalhadora.

A tramitação do projeto ocorreu de forma acelerada no Congresso Nacional e sem a participação efetiva dos sindicatos. Apesar da realização de audiências tratando dos diversos pontos da reforma, nenhuma das posições apresentadas pelos representantes dos trabalhadores e de especialistas do trabalho foram consideradas nos relatórios e no texto final levado para votação. A realização das audiências não representou um processo efetivo de diálogo e consulta sobre mudanças de tamanho impacto sobre os trabalhadores.

1.2.2.1 Medidas da Reforma

Entre as dezenas de alterações profundas nos mecanismos de negociação coletiva, regulação do trabalho e da justiça do trabalho, destacamos algumas:

- Permitir o rebaixamento do piso de proteção da legislação trabalhista através da negociação coletiva. Assim, a negociação passa a ter potencial de redução e eliminação de direitos. A reforma também acabou com a ultratividade de acordos coletivos: as conquistas de negociação coletiva precisam ser renegociadas a cada renovação do acordo.
- A possibilidade de reduzir o intervalo para alimentação e descanso, somada à de estender a jornada e à flexibilização do banco de horas, abre espaço para a ampliação da jornada, com agravamento dos impactos na saúde do trabalhador.
- O fim das horas in itinere eliminou a responsabilidade do empregador com o trans-

porte do trabalhador que não dispõe de condições de acesso por transporte público.

- A criação da figura de representante no local de trabalho, com direito de estabelecer negociações com independência em relação ao sindicato.
- As permissões para rescindir o contrato por comum acordo com redução de verbas rescisórias, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e seguro-desemprego. O fim da homologação no sindicato com assistência jurídica expõe o trabalhador a maior pressão patronal e ao calote na rescisão, um importante motivo dos processos trabalhistas.
- O fim da responsabilidade solidária ou subsidiária sobre débitos e multas trabalhistas entre empregadores de uma mesma cadeia produtiva, reafirmando o não estabelecimento de vínculos trabalhistas nessas relações contratuais, permite a subcontratação.
- O fim da contribuição sindical obrigatória, sem um mecanismo alternativo ou período de transição, desmontou a estrutura de sustentação financeira existente dos sindicatos. Este foi um dos pilares da reforma, para enfraquecer a capacidade sindical.
- A diminuição dos poderes da justiça do trabalho no ajuizamento dos direitos e a possibilidade de transferir os custos advocatícios para o trabalhador, aumentando a exposição a fraudes e reduzindo os seus recursos de proteção contra os abusos do empregador.

1.2.2.2 Novos tipos de contrato

A Reforma Trabalhista regulamentou novos tipos de contrato de trabalho, com redução de direitos trabalhistas, como o trabalho intermitente, a ampliação do alcance e da flexibilização do teletrabalho, o regime de autônomo exclusivo, o contrato em tempo parcial e a permissão para terceirizar a atividade-fim. Estas são novas formas de contrato com redução de custo para o empregador e de direitos para os trabalhadores.

A criação do contrato intermitente, que na prática é o contrato de trabalho medido por hora, semelhante ao contrato “zero hora” de alguns países, permite ao empregador acionar o trabalhador quando bem entender, com a possibilidade de realizar o pagamento por horas trabalhadas. Como resultado, o trabalhador pode receber uma remuneração menor do que o salário mínimo e ter seus direitos pagos proporcionalmente às horas trabalhadas, comprometendo o recolhimento à previdência. Com este tipo de contrato, o/a trabalhador/a permanece em situação de extrema vulnerabilidade, sem condições de prever quando trabalhará e quanto receberá.

A ampliação dos limites dos contratos temporários e a tempo parcial permitem ao empregador maior flexibilidade na contratação, sem risco de acumular passivos, e expõem o trabalhador a maior vulnerabilidade e insegurança. A ampliação da jornada do trabalho parcial promove a subutilização dos trabalhadores, que passam a ter vínculos com jornada e remuneração inferiores às suas capacidades e necessidades. O

modelo de contrato de autônomo exclusivo, no qual o trabalhador exerce sua atividade sem vínculo de emprego, sem direitos trabalhistas e assumindo todos os custos e riscos da atividade, na prática, legaliza a fraude laboral ao eliminar os critérios para o reconhecimento do vínculo: pessoalidade, subordinação e não eventualidade.

Somadas, essas novas modalidades de contratação permitem ao empregador fragmentar sua mão de obra para atender exclusivamente às necessidades das empresas. A redução de responsabilidades do patrão com as condições de teletrabalho, incluída na reforma, ficou patente durante a pandemia de covid-19. Embora não seja uma forma nova de trabalho, a falta de proteção e regulamentação permite ao empregador transferir os custos do trabalho para o trabalhador e se eximir de responsabilidades com a jornada e as condições de saúde e segurança.

1.2.2.3 Conflitos com as normas nacionais e internacionais

Embora tenha sido considerada constitucional pela Câmara e pelo Senado, entidades ligadas ao mundo do trabalho, como a Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho (Anamatra), a Associação Nacional dos Procuradores e das Procuradoras do Trabalho (ANPT) e o Ministério Público do Trabalho (MPT), encaminharam um pedido de veto ao então presidente da República, Michel Temer, por entenderem que há no texto da reforma “inúmeras inconstitucionalidades que devem levar ao esvaziamento de diversos direitos trabalhistas previstos na Constituição Federal”. Ao reduzir a proteção social dos trabalhadores e dificultar o acesso à justiça do trabalho, a reforma fere os artigos 5º e 7º, comprometendo os princípios da dignidade da pessoa humana e do valor social do trabalho, pilares da Constituição Federal de 1988.

Outro argumento apresentado pelas entidades se refere à violação das normas da OIT quanto ao diálogo social. A Convenção 154, ratificada pelo Brasil, trata da necessidade de estabelecer um diálogo tripartite, envolvendo trabalhadores, empregadores e governo na busca de consenso e respeito aos interesses das partes para realizar alterações na legislação do trabalho.

A OIT se manifestou oficialmente em resposta às denúncias feitas pelas centrais sindicais contra o projeto de reforma trabalhista. Através de documento assinado pelo Departamento de Normas Internacionais, a entidade declarou que o projeto agredia convenções internacionais ratificadas pelo Brasil e entendidas como pilares para a promoção do trabalho decente. No entendimento da OIT, são desrespeitadas ao menos quatro convenções internacionais da entidade: a Convenção 98, que trata da negociação coletiva; a Convenção 151, sobre a negociação coletiva no serviço público; a Convenção 154, de fomento à negociação coletiva; e a Convenção 155, sobre segurança e saúde dos trabalhadores. Uma das afirmações contidas no documento diz que “a adoção de um projeto de lei que reforma a legislação trabalhista deveria ser precedida por consultas detalhadas a interlocutores sociais do país”.

Importa citar a Medida Provisória (MP) 1045 de 2021, que foi rejeitada pelo Senado após a Câmara dos Deputados incluir diversos pontos no texto original. A iniciativa traria efeitos deletérios ao conjunto da classe trabalhadora e prejudicaria a ação pública dos órgãos de fiscalização trabalhista do Estado brasileiro. A MP 1045/2021 foi uma tentativa de aprofundar a Reforma Trabalhista de 2017 no que se refere à redução de direitos laborais. O Presidente da CUT, Sergio Nobre, além de considerá-la inconstitucional, diagnostica que ela precariza a lei trabalhista brasileira: “O artigo 86, assim como a MP, está todo errado. É a comprovação de que as alterações na lei não são para gerar emprego e muito menos para dar mais garantias aos trabalhadores e [às] trabalhadoras, muito ao contrário: retira direitos, precariza, é um desastre”.

A tramitação da MP 1045/2021 foi rápida e não houve canal de diálogo e participação social em torno do conteúdo com os diversos atores sociais, como bem atestam as críticas das Centrais Sindicais, em afronta a Convenções da OIT e a itens constitucionais que determinam a participação social na definição de políticas públicas.

1.2.3 Reforma da Previdência

A Reforma da Previdência (Emenda Constitucional 103) foi aprovada em 2019, no início do governo Bolsonaro, com um caráter altamente prejudicial à garantia de acesso à proteção social, restringindo o acesso de trabalhadores, especialmente os mais fragilizados, à aposentadoria e às pensões. Com a Reforma da Previdência houve uma mudança substancial nos critérios para adquirir o benefício. Para se aposentar, as trabalhadoras deverão trabalhar até os 62 anos e os trabalhadores, até os 65 anos de idade, com acréscimo nas alíquotas de contribuição para o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e extinção da aposentadoria por tempo de contribuição. As servidoras e os servidores públicos também foram afetados com aumento nas alíquotas e na idade mínima para aposentadoria.

Outro impacto recai sobre trabalhadores e trabalhadoras que convivem com períodos longos de desemprego ou informalidade, pois, mesmo com a idade para adquirir o benefício, com a reforma são necessários 20 anos de contribuição para os homens e 15 anos para as mulheres. O valor da aposentadoria integral será pago somente se o homem contribuir por 40 anos e a mulher, por 35 anos. Além disso, com a mudança no fator de cálculo, o homem precisará trabalhar mais cinco anos e receberá somente 60% da média geral, o que fará o benefício ser reduzido além dos 25% de diferença dos índices.

Nesse cenário, torna-se muito difícil para qualquer trabalhador e trabalhadora brasileiros se aposentar com rendimentos equivalentes ao teto previdenciário, em virtude dos altos índices de desemprego, de rotatividade profissional, de informalidade e às novas formas de precarização. A Reforma Previdenciária, aliada a outras questões, projeta um futuro preocupante para os jovens que ingressam no mercado de trabalho quando chegarem à sua velhice.

1.3 BRASIL E AS PLATAFORMAS: NÚMEROS E PRINCIPAIS EMPRESAS

Um ponto importante para compreender o objeto deste estudo é o perfil brasileiro de consumidoras e consumidores, bem como o de entregadoras e entregadores dos serviços de plataforma digital. Segundo pesquisa realizada e divulgada no site do Instituto QualiBest em 2018 e em 2020, houve mudanças nos perfis dos consumidores (INSTITUTO QUALIBEST, 2019). No ano de 2018, 60% dos usuários pertenciam às classes A e B; já em 2020, essa margem caiu, sendo 47% dos consumidores localizados nas classes A e B, e 57%, nas classes C, D e E. A média de gastos nas refeições vendidas pelas plataformas também mudou: em 2018, o valor médio gasto era de R\$ 38,00, já em 2020 o valor subiu para R\$ 43,00. Porém, é importante destacar a inflação acumulada entre os dois anos da pesquisa: o Brasil fechou 2018 com a inflação em 3,75%; em 2020 esta taxa fechou em 4,52%, representando a maior alta desde 2016, segundo o IBGE (2020a). Em ambos os anos da pesquisa, uma queixa relatada pelos usuários referia-se ao valor pago pela taxa de entrega. Em 2018, 39% relataram desagrado com a cobrança, já em 2020 o sentimento de insatisfação sofreu aumento, alcançando 41% dos usuários.

Quando a análise se refere ao perfil dos entregadores cadastrados nas plataformas de entrega, é possível identificar um padrão entre os trabalhadores do setor. Segundo estudo do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) realizado recentemente, com base na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – covid-19 (PNAD covid), demandado pela CUT, em projeto realizado em parceria com a Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB), em 2020, 95,7% dos entregadores eram homens; 61,6%, negros; quase metade deles (44%) com idade inferior a 30 anos; e menos de 4% declararam a conclusão do Ensino Superior. Com a chegada da pandemia, a alta do desemprego e a necessidade de praticar isolamento social, o setor de entregas por aplicativo viu uma alta de 3,5% no número de entregadores, que até setembro de 2020 era de aproximadamente 950 mil, segundo a PNAD Covid.

Ainda com base no estudo elaborado por CUT/DIEESE, destaca-se que a maioria dos entregadores não possui vínculo formal de trabalho e não contribui para a previdência social (56,8%), ou seja, são trabalhadores que exercem suas funções sem direitos e garantias, como férias, 13º salário, auxílio acidente, entre outros. Além disso, destaca-se também que os entregadores recebem, em média, cerca de R\$ 1.325 ao mês. Os demais trabalhadores no mercado de trabalho têm sua remuneração correspondente a uma média de R\$ 2.166, ou seja, a remuneração dos trabalhadores de aplicativos é inferior, equivalente a 61,2% da média dos demais trabalhadores ocupados.

Com a chegada da pandemia de covid-19, os hábitos dos consumidores e comerciantes foram rapidamente alterados. Aqueles que priorizavam a compra e a venda presencial foram obrigados a se adaptarem às tecnologias. Com isso, aumentou o e-commerce no Brasil. De acordo com dados divulgados pela Associação Brasileira

de Comércio Eletrônico (ABComm), as vendas on-line foram 68% maiores em 2020, quando comparadas com o ano de 2019 (CÉSAR, 2021). Assim como a venda do varejo, o setor de bares e restaurantes foi afetado pela pandemia, deparando-se com a necessidade de utilizar ainda mais as ferramentas tecnológicas. Esta transformação ocorreu tanto para os estabelecimentos comerciais, quanto para os clientes em isolamento social. Segundo a startup Mobilis, que gere finanças pessoais, os gastos com delivery em 2020 cresceram cerca de 149%.

É importante lembrar que a cultura de serviço de entrega de alimentos surgiu no Brasil em meados da década de 1980, e esse serviço tomou forma através dos disk-pizzas na cidade de São Paulo. O serviço era prestado por alguns estabelecimentos espalhados pela metrópole, que ofereciam essa facilidade aos seus consumidores. O avanço da tecnologia fez com que o serviço fosse modernizado, chegando, na atualidade, aos aplicativos de entregas.

Atualmente, o Brasil conta com diversos aplicativos de entrega. Diferentemente de outros países, o mercado é predominantemente composto por empresas nacionais que iniciaram suas trajetórias no formato de startups – empresas, em geral, criadas por jovens e que alegam buscar inovações em sua área de atuação. Entre as empresas nacionais, pode-se citar: iFood, Loggi, James Delivery, Zé Delivery, 99Foods, com exceção da Rappi e da Uber Eats, de capital estrangeiro.

Ademais, vale explicar, o mercado utiliza a nomenclatura “startup unicórnio” para empresas valorizadas em mais de US\$1 bilhão, sem que tenham aberto capital na bolsa de valores. De acordo com matéria divulgada no portal Pequenas Empresas & Grandes Negócios, o Brasil ganhou seu primeiro “unicórnio” em janeiro de 2018 por meio de um aplicativo de mobilidade urbana e que hoje também conta com serviço de entrega, a plataforma 99 (AQUISIÇÃO... , 2018). Outra empresa do setor de entregas que se tornou uma startup unicórnio, no mesmo ano, foi a iFood, seguida pela Loggi, que conquistou o título no ano de 2019.

Com a necessidade de obter representação política e defender os interesses de classe, associações e outras entidades são criadas para agirem como interlocutores das empresas diante do Poder Público e de outros atores da sociedade civil. Sob esta perspectiva, o aumento no número de empresas voltadas à tecnologia contribuiu para que surgissem associações focadas na defesa dos seus interesses coletivos. São exemplos a Associação Brasileira de Mobilidade e Tecnologia (AMOBITEC) e a Associação Brasileira Online to Offline (ABO2O). De acordo com informações retiradas da sua página institucional, a AMOBITEC tem como objetivo representar empresas que prestam serviços tecnológicos relacionados à mobilidade de pessoas e bens, tendo como suas associadas as empresas iFood, Uber Eats, Zé Delivery e Mobile. A ABO2O, de acordo com o seu site, tem como propósito defender os interesses da economia digital, a fim de melhorar e aperfeiçoar o comércio de O2O brasileiro³. Entre seus diversos associados, estão as seguintes empresas: 99, Loggi, Rappi e Zé Delivery.

Diversas empresas donas de plataformas digitais surgiram nos últimos anos. Algu-

³ O2O é um termo utilizado, principalmente, no marketing digital e consiste em um sistema que atrai consumidores a um ambiente digital, realizando compras de bens ou serviços de empresas físicas.

mas foram adquiridas por outras empresas tradicionais do setor do comércio, outras foram incorporadas por grupos envolvidos com tecnologias digitais. A seguir, destacamos certas características de algumas delas.

1.3.1 iFood

De acordo com seu site institucional, o iFood foi criado em 2012 e consolidou-se como a primeira empresa de entrega por aplicativo a ganhar representatividade entre estabelecimentos, trabalhadores/as, prestadores/as de serviços e consumidores finais. Com o decorrer dos anos, a plataforma adquiriu outras empresas, expandindo seus serviços. Além disso, no ano de 2013, o iFood recebeu seu primeiro aporte da Movable, hoje sua principal investidora.

A Movable foi criada no ano de 1998 e atuou em desenvolvimento e vendas por SMS e ringtones. Conforme informações divulgadas em seu site, a empresa viu no avanço da tecnologia e no surgimento de novos aparelhos celulares a oportunidade de crescer. Hoje, a Movable é especializada em finanças, gestão, cultura e inovação, sendo conhecida como uma empresa que investe e desenvolve negócios de tecnologia, atuando em diversos setores. A principal investidora do iFood atua em 7 países: Brasil, Estados Unidos, México, Colômbia, Peru, Argentina e Chile.

O grupo Movable, que anunciou ser uma empresa unicórnio em novembro de 2018, após uma rodada de investimentos, atua em diversos setores, sendo o iFood a sua marca mais conhecida. Entre os serviços prestados por marcas subsidiárias da Movable, há a PlayKids, seu primeiro produto, criado no ano de 2013, composto por uma programação de desenhos para crianças que conta com mais de 20 milhões de usuários, segundo dados divulgados no site institucional da empresa. A mais nova iniciativa do grupo foi a criação da MovablePay, em 2018, uma plataforma de pagamentos digitais que é responsável pelos pagamentos do aplicativo iFood. De acordo com Daniel Bergan, CEO da MovablePay, em entrevista ao site Mobile Time, o objetivo do grupo é se tornar referência em pagamentos digitais na América Latina.

De acordo com a Movable, a empresa que iniciou suas atividades em um modelo de tecnologia hoje obsoleta, em agosto de 2021, recebeu a maior quantia de investimento primário desde a sua fundação. O valor investido veio da empresa holandesa Prosus (divisão internacional de ativos de internet da multinacional sul-africana Naspers), e terá como destino a expansão das marcas que compõem o grupo, além de apoiar mais empresas de tecnologia no Brasil e na América Latina. Segundo Patrick Hruby, CEO da Movable, o grupo tem como objetivo melhorar a vida das pessoas, trazendo praticidade aos seus consumidores.

Sendo a mais conhecida empresa do grupo Movable, hoje, o iFood realiza seus serviços de entrega no Brasil e na Colômbia. Conforme dados divulgados em seu site institucional, a plataforma de entrega conta com mais de 160 mil entregadores/as ativos, sem contar os mais de 250 mil entregadores e entregadoras vinculados aos restaurantes

parceiros. A empresa também conta com a parceria de 270 mil restaurantes cadastrados e com um grupo de funcionários que soma mais de 4 mil trabalhadores.

Como forma de amenizar os impactos ambientais e sociais que a plataforma pode causar, a empresa divulga em seu site institucional que conta com parcerias em programas de educação e visa a atingir comunidades de baixa renda por meio de cursos de capacitação profissional oferecidos com auxílio da tecnologia. A empresa afirma que também conta com projetos de inclusão, tendo como meta alcançar a pluralidade de gêneros e raça em seu time de trabalhadores. No que se refere ao impacto ambiental de sua operação, o iFood informa ter iniciativas de redução do uso de plásticos, além de querer alcançar a neutralidade na emissão de gás carbônico.

1.3.2 Loggi

A Loggi foi fundada em 2013 e também tem origem nacional. A princípio, a empresa fazia o processo logístico de coleta e entrega de documentos. Dois anos depois, realizou parceria com empreendimentos de e-commerce, conquistando espaço na entrega de produtos de empresas como Dafiti, Mercado Livre e Amazon. Nos últimos anos, a Loggi iniciou a sua atuação também no setor de delivery de alimentos através de uma parceria com plataformas como o iFood.

No ano de 2019, a Loggi contava com aproximadamente 25 mil entregadores cadastrados. Para que possam trabalhar, esta empresa de entregas exige que os motofretistas disponham de um número de CNPJ sob o regime de Microempreendedor Individual (MEI). Além disso, a empresa revela ter cerca de 550 funcionários em sua sede, localizada na cidade de São Paulo. Hoje, a cobertura de seu serviço se estende pelas principais cidades do país e projeta-se uma expansão do atendimento a nível nacional.

Em declaração dada ao Estadão em entrevista do dia 12 de agosto de 2020, o presidente da empresa, Fabien Mendez, afirmou que, com o avanço da covid-19 no Brasil, a Loggi contou com um aumento inédito no seu número de entregas associadas a serviços de e-commerce, com elevação de cerca de 500% (WOLF, 2021). Em contrapartida, o serviço tradicional da Loggi, de entregas entre pessoas e empresas, registrou uma queda de 50%.

1.3.3 James Delivery

A James deu início às suas atividades no ano de 2016, na cidade de Curitiba, originada da ideia de um grupo de amigos estudantes que, diante da falta de um produto em casa, viram a oportunidade de criar um aplicativo de compras e entregas. Diante da necessidade de integrar pedidos e entregas on-line a seus serviços, o Grupo Pão de Açúcar (GPA) – considerado a segunda maior rede de supermercados do Brasil, de

acordo com o ranking do Instituto Brasileiro de Executivos de Varejo & Mercado de Consumo (Ibevar) em 2020 – decidiu adquirir a plataforma em dezembro de 2018, com a proposta de realizar entregas de categorias diversas das marcas do grupo (PELA... , 2020). De imediato, o GPA deu continuidade às atividades iniciadas pela James no Paraná, e hoje a plataforma atende cidades como São Paulo, Rio de Janeiro, Fortaleza, Recife, Salvador, Campo Grande, Palmas, entre outras.

A empresa não informa o número médio de entregadores cadastrados em sua plataforma. Para ser prestador de serviços da James, o interessado precisa fazer um cadastro direto na plataforma e, após análise da empresa, se aprovado, pode iniciar as atividades. Um dos requisitos para se manter como bom entregador é que o trabalhador mantenha um tempo de entrega entre 35 e 60 minutos.

Segundo entrevista dada por Lucas Ceschin, CEO e cofundador da James, ao canal TudoCelular, em julho de 2020, com o início da pandemia da covid-19, a empresa de entregas e o GPA registraram um crescimento de 800% nas vendas.

1.3.4 Uber Eats

Plataforma de entrega criada pela Uber para ampliar as linhas de serviços já prestados pela empresa, a Uber Eats começou a operar no ano de 2015, na cidade de Chicago, nos Estados Unidos, e chegou ao mercado brasileiro em dezembro de 2016, iniciando suas atividades na cidade de São Paulo. De acordo com estudos realizados pela consultoria CVA Solution e divulgados pela revista Exame em matéria do dia 21 de maio de 2020, a Uber Eats é a segunda plataforma de entregas de alimentos mais utilizada (18%), perdendo apenas para o iFood (71%) (RIVEIRA, 2020).

A empresa hoje atua no serviço de entregas de alimentos em 34 países, como Itália, Chile, Austrália e Estados Unidos. No Brasil, segundo dados divulgados no site institucional, a Uber Eats conta com cerca de 1 milhão de motoristas e entregadores e registra uma média de 22 milhões de usuários cadastrados. A avaliação e a aceitação do interessado em se tornar entregador da Uber Eats é realizada após seu cadastro no site da empresa.

De acordo com matéria divulgada pelo portal G1, a Uber teve prejuízos financeiros em 2020 no contexto da pandemia (UBER... , 2021). Contudo, o ramo de entrega de alimentos do grupo obteve aumento de 224% na renda de suas operações globais no quarto trimestre de 2020.

1.3.5 Rappi

A Rappi iniciou as suas operações em 2015, na cidade de Bogotá, na Colômbia. Após um ano, a empresa expandiu suas atividades para outras cidades no país de origem

e no México. No Brasil, esta companhia começou a atuar no ano de 2017, na cidade de São Paulo. Hoje, a Rappi atua em cinco países, além de seu mercado original: Brasil, México, Argentina, Chile e Uruguai.

Cerca de 6 meses após sua fundação, de acordo com a própria Rappi, a plataforma já contava com 200 mil clientes cadastrados apenas na cidade de Bogotá. O objetivo manifesto da prestadora de serviços é facilitar a vida dos usuários e garantir uma renda extra aos seus entregadores. Segundo a Rappi, o sucesso da plataforma entre os entregadores e as entregadoras se deve ao repasse da taxa de entrega, equivalente a 1 dólar. A empresa retém apenas o valor de comissão cobrado dos estabelecimentos, não revelado publicamente, e mantém o preço dos produtos iguais aos das lojas físicas.

A Rappi não divulga o número de funcionários contratados, nem o número de entregadores cadastrados na plataforma. Porém, no primeiro ano de sua atuação no Brasil, divulgou que os serviços prestados renderam mais de dois milhões de quilômetros rodados. Com o avanço da pandemia de covid-19 no Brasil e a alta busca pelo serviço de delivery por conta da necessidade de manter o isolamento social, a Rappi chegou a registrar um aumento de 300% nas solicitações de inscrição de entregadores.

1.3.6 Zé Delivery

Fundada em 2016, a plataforma Zé Delivery pertence à Ambev – maior empresa do setor de bebidas no Brasil. O aplicativo, assim como outros serviços de entrega, faz a conexão entre o consumidor, os estabelecimentos e os entregadores e as entregadoras. Basta que todos estejam cadastrados e habilitados a usar a plataforma. Como este é um aplicativo de venda de bebidas alcoólicas, exige-se que o consumidor tenha mais de 18 anos para criar uma conta.

A plataforma conta hoje com atuação em 178 cidades, espalhadas por 25 estados do Brasil. Diferentemente dos outros aplicativos de entrega, o Zé Delivery não faz a aprovação dos entregadores interessados em prestar serviços para a plataforma. Esta responsabilidade é dos estabelecimentos que vendem pelo aplicativo, ou seja, o entregador deve cadastrar-se na plataforma, porém será habilitado pelos estabelecimentos já cadastrados. As taxas de entrega também são negociadas entre os estabelecimentos e os entregadores; a plataforma não estipula uma taxa mínima para o serviço.

Assim como as plataformas concorrentes, a Zé Delivery enumera temas de sua preocupação ampliada. Na perspectiva da sustentabilidade, a empresa diz garantir o reuso de garrafas retornáveis.

Segundo publicação do portal InnoScience e da revista Veja, dados da análise feita pelo banco JP Morgan, com a pandemia no Brasil, a Zé Delivery teve um aumento de

224% no número de usuários da plataforma, resultando em 3,3 milhões de downloads de seu aplicativo (SÉRIE... , 2021). Assim, o serviço de entregas foi relevante para as vendas da Ambev no ano de 2020.

1.3.7 99Food

Assim como outras plataformas desenvolveram serviços adicionais, a 99Food é uma extensão da já conhecida plataforma de transporte 99, criada em 2012, na cidade de São Paulo, com o objetivo inicial de conectar taxistas e passageiros. A brasileira 99 foi adquirida pelo grupo chinês Didi no ano de 2018, tornando-se a primeira empresa unicórnio do Brasil. Em novembro de 2019, após a fusão com o grupo Didi, a 99 anunciou sua nova ferramenta de entrega no Brasil, com início das suas atividades em Belo Horizonte. Em 2021, o aplicativo operava em 21 cidades. Porém, o grupo do qual ela faz parte já tem atuação no setor de entregas no Japão, na China e no México, sendo considerado uma das maiores empresas do setor no mundo, somando 4,7 bilhões de pedidos no ano de 2019.

De acordo com Danilo Mansano, diretor executivo da empresa, em entrevista dada à CNN Brasil, em fevereiro de 2021 a 99Food contava com 60 mil restaurantes cadastrados e com 40 mil entregadores em sua base de dados, com perspectiva de aumento de 150% para o ano de 2021. O aplicativo 99Food exige que o entregador cadastre-se digitalmente e faça uma verificação presencial na central de entregas. Diferentemente de outros aplicativos, a empresa aceita que as entregas sejam feitas até mesmo a pé.

De acordo com matéria divulgada pela revista Exame, a 99Food, recém-chegada ao mercado de entregas de alimentos, notou um aumento de 35% no número de usuários e pedidos entre os meses de abril e dezembro de 2020, período que coincide com o de isolamento social mais intenso, resultado da pandemia de covid-19 (SOUZA, 2020).

1.4 DESAFIOS NO MERCADO DE TRABALHO BRASILEIRO E AS PLATAFORMAS

Os impactos e os desafios no mercado de trabalho no Brasil com a expansão de plataformas de trabalho são diversos e se inserem em uma dinâmica socioeconômica complexa. É importante ressaltar o contexto econômico em que o Brasil se encontrava quando as plataformas de transporte individual e de entrega se consolidaram no país. Entre 2012 e 2014, algumas empresas de transporte individual e de entregas começaram suas operações no Brasil, com um modelo de negócio ainda sem o tamanho e a complexidade atuais. A partir de meados de 2014, a cultura de transporte de pessoas e produtos mediado por plataformas digitais ganhou força no Brasil, em especial com a entrada da maior multinacional do setor, a Uber, que começou suas

operações com um modelo de negócio baseado numa forte política de descontos e em preços baixos.

A difusão de aplicativos de transporte particular e de entregas no Brasil coincidiram temporalmente com os problemas econômicos que o país enfrenta desde então. A redução dos postos de trabalho formais e a falta de oportunidades fizeram com que os serviços de entrega por aplicativos se tornassem uma alternativa para a sobrevivência de muitas famílias brasileiras. O surgimento da pandemia, o agravamento das condições econômicas do país e o aumento do desemprego levaram parte da população a buscar sua fonte de renda na prestação de serviços para aplicativos de entrega. Uma categoria já numerosa continuou crescendo e, junto deste aumento, a precarização do trabalho se tornou aguda. As condições que já eram difíceis antes da pandemia, com a falta de proteção laboral, agravaram-se em decorrência do aumento do número de entregadores e entregadoras disponíveis nas plataformas. A concorrência pelas entregas se tornou mais um desafio e resultou na baixa de rendimentos de trabalhadores e trabalhadoras que já enfrentavam inseguranças laborais em seu dia a dia.

As plataformas de entrega impactaram, sobretudo durante a pandemia, a renda de trabalhadores e estabelecimentos. Com a necessidade de praticar isolamento social e os momentos de interrupção dos serviços não essenciais, muitos estabelecimentos recorreram ao cadastro nos aplicativos de entrega como forma de manterem suas atividades, amenizando os efeitos de um fechamento total que não lhes renderia qualquer arrecadação. Esta tendência evitou que mais negócios encerrassem suas atividades de maneira definitiva. Ademais, com o impacto da pandemia, segundo dados do IBGE (2021b), em janeiro de 2021, o Brasil já contava com 14,3 milhões de desempregados. Muitos dos trabalhadores recorreram às plataformas de entrega para obterem alguma renda, aumentando a taxa de informalidade no mercado de trabalho brasileiro, que atingiu 39,6% da população ocupada.

Diante do cenário brasileiro atual, o maior desafio no mercado de trabalho em relação às plataformas de entrega é garantir a prestadores de serviço condições mínimas de trabalho decente. Além da ausência de direitos trabalhistas e previdenciários, os trabalhadores de serviços de entregas por aplicativo colocam suas vidas constantemente em risco, sendo obrigados a trabalhar muitas horas por dia, sem acesso à estrutura mínima necessária para desempenhar seu trabalho. Pontos de apoio para ir ao banheiro, para beber água, para carregar seus celulares e até para descansar não são comuns pelas cidades, fazendo com que a maioria dos entregadores tenham que aguardar suas próximas corridas em calçadas ou nas próprias bicicletas e motos. Muitos entregadores, em sua maioria envolvidos na entrega de refeições, acabam trabalhando sem alimentação adequada, pois as taxas de entrega não são suficientes para cobrir os custos de vida e trabalho e garantir que eles realizem as refeições durante o período trabalhado. Por esse motivo, muitos entregadores e muitas entregadoras não se alimentam adequadamente para exercer suas funções laborais.

Diante do agravamento da pandemia e dos desafios impostos ao país, o Brasil atin-

giu um recorde de desemprego no primeiro trimestre de 2021. Segundo dados do IBGE (2021d), a taxa de desempregados chegou a 14,7%. Isso representa uma alta de 6,3% em relação ao quarto trimestre de 2020. O resultado do segundo trimestre de 2021 da PNAD Contínua aponta que a taxa de desemprego está em 14,1%. Além disso, o ano de 2021 foi marcado por instabilidade no número da população desalentada – aquela que desistiu de procurar uma ocupação no mercado de trabalho –, alcançando quase 6 milhões de pessoas no primeiro trimestre e recuando para aproximadamente 5,6 milhões no segundo. Ou seja, as taxas de desemprego só não estão maiores porque muitos brasileiros desistiram de procurar uma oportunidade de trabalho.

GRÁFICO 2 – TAXA DE DESOCUPAÇÃO NO BRASIL (1º TRI/2012 A 2º TRI/2021)



Fonte: IBGE - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua mensal

*1 - Para a "Situação da Variação em relação a três trimestres móveis anteriores (...) (" e "Situação da Variação em relação ao mesmo trimestre móvel do ano anterior (...)":

"Z" indica significância estatística considerando 95% de confiança;

"A" indica ausência de significância estatística considerando 95% de confiança.

2 - A partir de abril de 2016, um aspecto do conceito de desocupação foi alterado de forma a se adequar inteiramente à 19ª Conferência Internacional de Estatísticas do Trabalho - CIET, realizada em outubro de 2013, sendo o questionário ajustado. Com a alteração desse aspecto, passam a ser considerados desocupados aqueles que conseguiram proposta de trabalho para começar após a semana de referência e que iriam começar a trabalhar em até 3 meses; os demais, isto é, aqueles que conseguiram proposta para começar a trabalhar após 3 meses da semana de referência, passam a ser contabilizados na população fora da força de trabalho. Anteriormente, eram considerados entre os desocupados todos aqueles que conseguiram proposta de trabalho para começar após a semana de referência, independentemente do tempo em que iniciariam o trabalho que conseguiriam.*

FONTE: (IBGE, 2021D)

A realidade brasileira – com milhões de desempregados e pouca ação do governo para resolver a crise sanitária e garantir condições econômicas para manter empregos e criar novos postos de trabalho formais – faz com que a população recorra a trabalhos precarizados para que possa sobreviver. Posto isso, ao mesmo tempo em que subempregos e marginalização profissional são gerados por aplicativos de entrega, estas plataformas são o acesso ao trabalho encontrado por muitas pessoas sem melhores oportunidades. Quando o trabalho precarizado se torna uma alternati-

va, o problema não está apenas nos aplicativos, mas em toda a estrutura econômica: políticas públicas, legislação, falta de oportunidades, condições precárias e ausência de fiscalização. Esta conjuntura impede a oferta de trabalho decente à população.

O processo de precarização do trabalho no Brasil se correlaciona ao aumento da informalidade. O país apresentou uma taxa de informalidade de 40,6% no segundo trimestre de 2021, segundo dados da PNAD Contínua (IBGE, 2021d), com crescimento de 1% frente ao trimestre anterior. Essa tendência é recorrente nos últimos trimestres apurados pela pesquisa. No último período, o crescimento da taxa de ocupação brasileira é sustentado, em especial, pelo recorrente aumento da informalidade no mercado de trabalho.

Esse aumento implica maior número de trabalhadores sem garantia dos direitos decorrentes das contribuições ao sistema de seguridade social, ou seja, resulta em restrições ao acesso à previdência e à assistência social. Garante-se o acesso à saúde pública apenas porque este serviço é universal no país. A ausência de cobertura pelo sistema de seguridade social traz aos trabalhadores e às trabalhadoras inúmeros prejuízos, como a impossibilidade de solicitar aposentadoria no momento adequado, a falta de cobertura de auxílio-doença e, no caso das mulheres, impossibilita o usufruto da licença maternidade. Assim, em algum momento da vida, o trabalhador e a trabalhadora informais serão privados de benefícios capazes de completar a sua renda individual ou de sua família.

Além disso, a informalidade no mercado de trabalho constitui uma fonte de desigualdade social. No Brasil, os trabalhadores informais tendem a receber uma remuneração abaixo da média nacional. Esta condição de trabalho no Brasil é uma esfera da desigualdade social que apresenta nítido recorte de gênero e raça, bem como de região. Nesse sentido, a precarização do trabalho e as remunerações abaixo da média aprofundam as dinâmicas estruturais da sociedade brasileira.

Historicamente, no Brasil, as regiões Norte e Nordeste são as mais atingidas pela informalidade no mercado de trabalho. Comparadas aos dados nacionais sobre a parcela de trabalhadores e trabalhadoras informais (40,6%), ambas as regiões registram percentuais acima da média. No segundo trimestre de 2021, a região Norte contava com 56,4% do total de trabalhadores em regimes de trabalho informais, e a região Nordeste, com 53,9%. Além disso, segundo dados da PNAD Contínua para o segundo trimestre de 2021, a desocupação por sexo foi de 11,7% para os homens e de 17,1% para as mulheres. Apesar de as mulheres serem maioria da população, as taxas de ocupação feminina no mercado não refletem este cenário. São elas a maioria entre os brasileiros em busca de oportunidades formais. Quando falamos de desocupação por cor ou raça, o Brasil registrou 11,7% para brancos, 16,6% para pretos, e 16,1% para pardos. Com isso, a informalidade no mercado de trabalho atinge mais pessoas pretas e pardas, que também são maioria entre pessoas abaixo da linha da pobreza.

Os jovens brasileiros convivem com uma redução das políticas ativas de promoção de emprego, além do acesso reduzido e escasso ao ensino técnico e ao ensino superior — fortemente afetado pelas políticas de redução de investimentos na Educação,

desde a aprovação da Emenda Constitucional 95. Sempre houve obstáculos para os jovens iniciarem a vida laboral, porém, diante da crise sanitária, a dificuldade de ingressar no mercado de trabalho se tornou ainda maior. Segundo dados da PNAD Contínua, as taxas de desocupados afetam diretamente o público mais jovem. No segundo trimestre de 2021, a taxa de desocupação entre os jovens de 18 a 24 anos foi de 29,4%. Consequentemente, este é um público potencial para ingressar no mercado de trabalho informal. A crise econômica agravada pela covid-19 fez com que muitos jovens recorressem aos aplicativos de entrega como forma de suprirem a falta ou a redução da renda familiar.

O rápido crescimento da massa de trabalhadores e trabalhadoras em plataformas digitais adensa as estatísticas do crescimento da informalidade no país. Como resultado deste processo, aprofundam-se as problemáticas expostas até aqui. No entanto, cabe lembrar, os trabalhadores em plataformas digitais não estão, em sua totalidade, em regimes de trabalho informais, pois há aqueles que optam pelo regime de MEI, que lhes garante personalidade jurídica e acesso ao sistema de seguridade social por meio de contribuições individuais. Os MEIs configuram uma faceta brasileira da tipificação errônea de trabalhadores como empresários, prática que transfere as responsabilidades trabalhistas do contratante para o próprio trabalhador. Cabe ressaltar que a contratação do empregado em regime de pessoa jurídica, evadindo às regulações dos contratos de trabalho, configura fraude à relação trabalhista, pois tem o claro objetivo de mascarar os elementos que a definem.

O Estado brasileiro se defronta historicamente com o desafio de promover a formalização do trabalho em distintos aspectos. Nesse momento, com o rápido crescimento do trabalho em plataformas digitais no país, essa dinâmica se reveste de uma nova carga social e regulatória. Esses desafios são potencializados pela conjuntura que o país vivencia, marcada por forte instabilidade política e econômica, que dificulta os debates sobre possíveis alterações regulatórias.

No primeiro momento, as disputas entre o Poder Público e as multinacionais centraram-se no transporte de passageiros para compreender a legalidade do serviço, frente ao anterior monopólio do sistema de táxis, e, posteriormente, para definir parâmetros de taxação pela exploração do espaço público desprendido pelas plataformas. Atualmente, os trabalhadores em aplicativos de entrega representam o setor de maior disputa política, em especial pelas mobilizações e breques promovidos pela categoria no ano de 2020 em busca de melhores condições de trabalho.

No entanto, resta outro universo de plataformas, em especial as de serviços e micro tarefas, que não figura no debate político brasileiro. Nesse caso, é importante monitorar a situação dos trabalhadores domésticos que trabalham por intermédio de plataformas — visto que a recente “Lei da Empregada Doméstica” é objeto de frequente disputa e de difícil regulamentação.

Por fim, como apresentado anteriormente, as plataformas de trabalho representam um importante desafio social no Brasil. Desemprego, informalidade, precarização e questões relacionadas à saúde e à segurança do trabalho necessitam de políticas

ativas para sua superação. No entanto, as dinâmicas sociais, políticas e econômicas contemporâneas caminham na contramão da promoção do Trabalho decente no Brasil, relegando trabalhadores e trabalhadoras a condições precárias e inseguras de trabalho.

1.5 A ORGANIZAÇÃO DOS TRABALHADORES E TRABALHADORAS DE PLATAFORMAS DIGITAIS

A organização de trabalhadores de plataformas digitais tem sido um enorme desafio para o movimento sindical. O trabalho intermediado por aplicativos, com uma infinidade de atividades realizadas remotamente em um ambiente digital, hoje substitui antigas profissões, antes marcadas por estabilidade. Locais de trabalho fixos, trabalhadores que permaneciam décadas na mesma empresa, compartilhando o ambiente de trabalho com os mesmos colegas por anos, postos de trabalho formalizados com direitos e benefícios vêm se tornando exceção, especialmente para a juventude.

Caracterizado por redução da remuneração, aumento da jornada, retirada dos direitos e da proteção social, altos níveis de adoecimento, desregulação com as reformas das legislações trabalhistas e previdenciárias e desmonte da justiça do trabalho e dos sindicatos, o trabalho em plataformas digitais alcança níveis insustentáveis de exploração. O caso dos entregadores é a expressão mais bem acabada da nova dinâmica do trabalho, complexa e precarizante. Exposto à pulverização e à fragmentação, esse novo mundo do trabalho exige formas inéditas de organização e representação dos trabalhadores.

O aumento da exploração e do número de trabalhadores no setor – junto ao acirramento do debate público, dos debates legislativos e das disputas judiciais – contribuíram para maior organização e mobilização de trabalhadores e trabalhadoras deste setor, que se avolumaram no Brasil e em outros países. Salienta-se que, embora as experiências sejam diversas, elas guardam algumas características comuns, o que nos permite refletir sobre novas formas de resistência e novos modelos organizativos.

1.5.1 Em todo o mundo, a luta por organização e regulação

Em 2016, em Nova York, os motoristas da Uber criaram a Alles, uma associação solidária para lutar por melhores condições de trabalho depois que o preço das viagens caiu 15%. A pauta da associação incluía a garantia de pagamento de um salário mínimo. Recentemente, um coletivo de entregadores da cidade de Nova York, em um universo de 80 mil trabalhadores, criou o movimento Los Deliveristas Unidos, que ganhou rapidamente milhares de seguidores nas redes sociais e organizou protestos pela regulamentação da profissão.

A Independent Drivers Guild (IDG, Associação de Motoristas Independentes, em português) nasceu dentro do Machinist Union, também em Nova York. Esta associação foi criada para lutar pelo direito de negociação coletiva com a Uber. O sindicato já oferecia suporte aos trabalhadores, como apoio jurídico e acesso a um fundo de assistência mantido pelos próprios motoristas, e decidiu criar a associação para fortalecer a organização.

Em 2020, os entregadores da Instacart, aplicativo americano de entregas, chamaram uma greve para que a empresa fornecesse aos trabalhadores Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e mecanismos financeiros e de proteção social contra a doença, como o pagamento de um valor adicional, gorjeta padrão e um aumento do valor e da duração da licença remunerada paga aos trabalhadores infectados pela covid-19. O movimento se espalhou e chegou aos funcionários dos galpões de distribuição da Amazon. Da greve da Instacart, desdobrou-se também a criação do Gig Workers Collective para “fornecer suporte organizacional e orientação aos trabalhadores em todas as plataformas e apoiar outros em seus esforços organizativos” (GIG WORKERS COLLECTIVE, [2021], tradução nossa)⁴.

No Reino Unido, a luta dos motoristas da Uber por reconhecimento do vínculo de trabalho conquistou sua primeira vitória em 2016, em uma ação do Great Britain's General Union (GMB Union). Apesar da decisão, a Uber continua a travar uma batalha judicial, com alto investimento, como faz em todo o mundo, para derrubá-la. Em março deste ano, depois de a empresa perder em todas as instâncias, a Suprema Corte do Reino Unido reconheceu o vínculo trabalhista entre a Uber e seus motoristas, que não serão mais considerados como independentes ou autônomos. Reconhecidos como “trabalhadores”, os condutores e as condutoras passam a ter direito à sindicalização, com espaço para negociação coletiva, definição de salário mínimo, usufruto de férias, acesso a pensões e à aposentadoria.

O Independent Workers' Union of Great Britain (IWGB, Sindicato dos Trabalhadores Independentes da Grã-Bretanha, em português), um dos exemplos mais conhecidos entre os novos sindicatos criados para organizar os trabalhadores que estão na informalidade, representa terceirizados, imigrantes com contratos atípicos e baixa renda, com filiação aberta a todos que aceitarem seus princípios, objetivos e regras. Criado em 2012 por latinos e latinas que trabalhavam no setor de limpeza, hoje o IWGB tem filiados em todo o país e sua pauta é a luta contra a pobreza e a insegurança no trabalho, defendendo especialmente os migrantes.

Na Itália, as confederações e os sindicatos criaram espaços de representação específica para os trabalhadores atípicos, com baixa remuneração e direitos reduzidos, abrindo espaço para a organização e a luta por reconhecimento do vínculo de trabalho. Um exemplo importante é o Riders Union Bologna, criado em 2017, a partir de grupos de ajuda mútua e de grupos de Whatsapp que deram origem ao processo de auto-organização. Uma das primeiras iniciativas desta associação de entregadores foi a construção de uma plataforma de reclamações, que permitiu tornar públicas as suas condições de trabalho. O grupo também foi responsável por assinar a “Car-

⁴ No original: “[...] providing onsistente organizing support and guidance to workers across all platforms, and identify new ways to support fellow workers in their own organizing efforts.” (GIG WORKERS COLLECTIVE, [2021]).

ta dos direitos dos trabalhadores digitais em contexto urbano”, um marco para a mobilização em todo o país que abriu espaço dentro e fora dos espaços sindicais tradicionais, na construção de mesas ministeriais entre 2018 e 2020. A criação da RiderXiDiritti, uma rede coordenada para negociar com o governo e os empresários, é acreditada ao empenho dos trabalhadores e das trabalhadoras do setor.

Na Argentina, em 2018, os entregadores se organizaram para cobrar um aumento nas tarifas. Esse processo resultou na criação de uma associação e de um aplicativo próprio de entrega. No México, o coletivo Ni Un Repatidor a Menos conseguiu abrir negociação com as plataformas e o Estado por direitos como salário mínimo, embora não reclame algum tipo de formalização.

A luta pela organização dos trabalhadores e das trabalhadoras de plataformas digitais reverbera internacionalmente. A OIT e outros organismos internacionais vêm se manifestando em defesa dos trabalhadores de plataformas digitais e da urgência de regulamentar a profissão, garantindo o reconhecimento de vínculos trabalhistas e de direitos.

Embora haja um universo de trabalhadores de aplicativo sem direito algum, as conquistas alcançadas nos países citados anteriormente abrem precedentes importantes para sua organização em escala global. Cooperativas, coletivos, associações e sindicatos começam a aparecer em diversos países. Há ainda grupos que se organizam pontualmente para lutar por direitos específicos. Com efeito, desde o início da pandemia, as mobilizações e as paralisações de trabalhadores dessas empresas cresceram em todo o mundo.

1.5.2 No Brasil, os breques e os apagões

Se há alguns anos a atenção maior em relação aos trabalhadores de plataformas digitais se voltava para os motoristas da Uber, da 99 e de outras empresas de transporte por aplicativo, com a pandemia, a atenção se voltou para os entregadores e as entregadoras que trabalham em condições-limites de precarização. No Brasil, o aumento da demanda, o desmonte da legislação trabalhista e da justiça do trabalho, somados ao enfraquecimento dos sindicatos, compõem o ambiente de aumento da exploração desses trabalhadores. Em resposta às condições precárias de trabalho, os entregadores realizaram grandes mobilizações e suspenderam suas atividades em diferentes momentos durante a pandemia de covid-19, reivindicando aumento das tarifas, fim dos bloqueios indevidos, licenças remuneradas para trabalhadores contaminados pelo coronavírus e fornecimento de EPIs.

Em julho de 2020, os Breques dos Apps⁵, nos dias 1º e 25 de julho, contaram com o apoio de parte da população, que aderiu ao apelo e boicotou os aplicativos. A estratégia da mobilização, que começou com as “motociatas”, avançou para piquetes em vários pontos das capitais estaduais. A pressão das empresas sobre as lideranças do movimento não demorou, com assédio sobre os trabalhadores, perseguição e

⁵ O Breque dos Apps foi a primeira grande mobilização de caráter nacional organizada por entregadores de aplicativos de alimentação. Segundo Ruy Braga e Marco Aurélio Santana, “Tratou-se de uma primeira mobilização nacional cuja reivindicação, como dizem muitos/as entregadores/as envolvidos/as na paralisação, “pede o básico do básico” (SANTANA; BRAGA, 2020).

bloqueios nos sistemas de gerenciamento das entregas.

Embora tenha resultado na construção de um espaço no Congresso para elaborar e negociar projetos de regulamentação de direitos para a categoria e no apoio das Centrais Sindicais, a mobilização dos entregadores pouco avançou na ampliação de direitos e na garantia de melhores condições de trabalho para além do fornecimento de frascos de álcool em gel. Um aspecto importante a se considerar é que, apesar de os breques terem ganhado maior visibilidade e representado um avanço na organização e na mobilização destes trabalhadores, há dificuldade em construir um movimento com maior unidade.

Um resultado importante dos breques foi ampliar o debate na sociedade sobre a exploração e a precarização do trabalho, iluminando as contradições do discurso de empreendedorismo a que recorrem as plataformas digitais. Nesse sentido, a mobilização jogou luzes sobre a necessidade de garantir direitos básicos de entregadores e entregadoras, levando à discussão sobre as afrontas à dignidade a que são submetidos estes trabalhadores, um debate que ganhou a mídia com os breques.

Em 2021, os entregadores realizaram novas manifestações em São Paulo. No dia 16 de abril, cerca de 5 mil trabalhadores percorreram as principais ruas e avenidas da cidade e se reuniram no Estádio do Pacaembu, somando-se à mobilização dos professores. As pautas dos entregadores se referiam à luta contra a baixa remuneração e a reivindicação por prioridade no Plano Nacional de Imunização contra a covid-19. Desde o primeiro Breque dos Apps, entretanto, a situação de trabalho dos profissionais permanece precarizada.

Em 23 de julho de 2021, novas manifestações, chamadas “apagões”, lideradas pelo movimento de Entregadores Antifascistas, pediram um dia sem entregas. Desta vez, a mobilização foi feita pelas redes sociais, com um apelo para que os consumidores deixassem de realizar pedidos pelos aplicativos por um dia. A hashtag #ApagãoDoApps chegou ao segundo lugar nos trending topics do Twitter.

Entre setembro e outubro de 2021, entregadores e entregadoras de diversas cidades do país, com destaque para o interior do estado de São Paulo, organizaram⁶ e deflagraram uma “onda de greves”. Nessa onda, os entregadores mobilizados prestavam serviços para as principais plataformas digitais de entrega. Os atos reivindicatórios aconteceram por iniciativa dos próprios trabalhadores e, em geral, duraram mais de um dia, diferentemente de outras paralisações ocorridas desde 2020. Os novos protestos foram organizados e divulgados por grupos de WhatsApp.

Na cidade de São José dos Campos, no interior de São Paulo, entregadores e entregadoras iniciaram em setembro de 2021 uma paralisação, também chamada de Breque dos Apps, que durou seis dias e foi considerada um movimento inspirador para a série de manifestações deflagradas entre setembro e outubro⁷ em muitas cidades do país. De acordo com matéria de 20 de setembro de 2021 publicada no site da Ponte Jornalismo⁸ (FERNANDES; SILVA, 2021), a greve em São José dos Campos começou com a divulgação e a circulação de um vídeo nas redes sociais que de-

6 E ainda seguiam mobilizados, com a realização dos breques, quando escrevamos este texto no dia 15 de outubro de 2021, devido à abertura de diálogo com as plataformas digitais.

7 Por conta do período analisado e considerado no relatório, não se incluirá a menção a manifestações depois de outubro de 2021.

8 A matéria pode ser lida aqui: <https://ponte.org/como-uma-greve-de-entregadores-no-interior-de-sp-enquadrou-o-ifood/>.

monstrava como manifestantes poderiam realizar o bloqueio nos estabelecimentos de onde saem os pedidos.

A matéria relata que a organização e o diálogo para realizar o ato aconteceram em grupos de WhatsApp e que entregadores, inspirados pelo vídeo inicial e seguindo as orientações contidas nele, dividiram-se entre os principais pontos de coleta da cidade e convenceram colegas que ainda não sabiam dos atos. Durante os protestos, notícias da greve circularam em grupos de WhatsApp. O movimento afetou toda a rede de entregas da cidade e contou com adesão de restaurantes que desligaram os aplicativos para não receberem pedidos.

Os principais pontos da pauta dos entregadores e das entregadoras de São José dos Campos eram: o aumento dos repasses das taxas de entrega, o desenvolvimento de um código de entrega a fim de evitar golpes de clientes e o término de bloqueios das plataformas, considerados abusivos.

Entretanto, se no início do movimento grevista houve apoio dos proprietários de estabelecimentos aos entregadores, depois de dias de paralisação, surgiram divergências entre eles. O conflito de interesses entre grevistas e donos de restaurantes, que pausaram momentaneamente as atividades de delivery, segundo a reportagem, fez com que os aplicativos contatassem o movimento grevista: o iFood divulgou um comunicado para entregadores e donos restaurantes, informando que havia aumentado a taxa de entrega “acima do salário mínimo” (FERNANDES; SILVA, 2021). O iFood garantiu que realizaria uma reunião com representantes dos trabalhadores paralisados, com vistas a negociar o aumento da taxa de entrega. A AMOBITEC manifestou-se, declarando que, mesmo numa situação de “instabilidade econômica do país”, não houve redução de taxa de remuneração. Porém, a associação não comentou o aumento expressivo da inflação no último ano e tampouco reconheceu que as taxas recebidas por trabalhadores e trabalhadoras das plataformas digitais não acompanharam esse processo inflacionário. A AMOBITEC, em seu comunicado, solicitou que os grevistas interrompessem o movimento.

A reunião agendada, segundo a reportagem, ocorreu com um representante do iFood que negou ser “porta voz da empresa” (FERNANDES; SILVA, 2021). Grevistas de São José dos Campos afirmaram que esta pessoa representa o iFood em mobilizações realizadas por entregadores no Brasil todo com a função de “desfazer e enrolar o movimento nacionalmente”, já que não resolveria as reivindicações dos trabalhadores e das trabalhadoras.

Como resultado das mobilizações, os entregadores e as entregadoras de São José dos Campos conquistaram uma reunião com o iFood, demonstraram ao público em geral a capacidade política e organizativa para apresentar suas reivindicações, realizaram a greve mais longa da categoria até então e pressionaram as plataformas digitais. Esses trabalhadores também conseguiram, segundo a reportagem e um comunicado que circula publicamente, conquistar junto à Bee Delivery⁹ um canal de comunicação entre seus representantes e os da empresa; um reajuste de R\$ 1,00 a cada quilometro percorrido nas entregas quando as viagens ultrapassam 5 quilôme-

⁹ A Bee Delivery é uma plataforma digital que realiza a mediação entre empresas e entregadores, com atuação nas 27 unidades federativas brasileiras (BEE DELIVERY, [2021]).

tros, e aumento nas chamadas “taxas dinâmicas”, de R\$ 1,60 para R\$ 2,00.

Além das críticas em relação à falta de abertura para o diálogo, grevistas de diversas cidades do país denunciaram que as plataformas digitais de entrega procuraram desmobilizar as paralisações ao lançarem o pagamento extra de R\$ 5 para entregadores e entregadoras que trabalhassem no período noturno¹⁰. Durante os breques, os entregadores contaram com apoio de donos de restaurantes, de parte da população que colaborou financeiramente em campanhas públicas para amenizar a falta de rendimentos durante os dias de paralisação, e de entidades nacionais e internacionais.

Como ato de solidariedade, os/as entregadores/as conseguiram fornecer apoio a colegas que ficaram nos pontos de coleta para impedir as entregas. O apoio foi coordenado por meio de grupos de WhatsApp, e os colegas que fizeram os bloqueios receberam água e comida durante o período de paralisação, além da organização e da arrecadação de recursos financeiros para atenuar as perdas daqueles que aderiam à paralisação.

Uma matéria publicada no site do jornal Brasil de Fato¹¹ informa que, apenas na primeira quinzena de outubro de 2021, trabalhadores ligados às plataformas de entrega pararam nas cidades de Paulínia, Jundiaí e São Carlos no estado de São Paulo, além de Maceió, em Alagoas. Além disso, segundo a matéria, estava prevista paralisação em Bauru e assembleia entre trabalhadores da cidade de São José do Rio Preto, ambas no estado de São Paulo.

Do mesmo modo que em São José dos Campos, as reivindicações mais comuns destes entregadores foram: o fim da prática de bloqueios sem a devida comunicação ao entregador; a instituição de comprovante de entrega dos pedidos para evitar golpes praticados por clientes; o aumento do valor da taxa mínima de corrida, que não é reajustado há anos; além do fim da chamada coleta dupla, que ocorre quando apenas um/a entregador/a realiza duas ou mais entregas e é remunerado/a com a taxa mínima por somente uma delas.

Organizadores e organizadoras dos atos de outubro seguiram a mesma tática de ação e paralisação dos estabelecimentos e das entregas vista em São José dos Campos. A experiência de comunicação e mobilização de entregadores também foi reproduzida. A estratégia de bloqueios dos principais pontos de entrega se mostrou eficaz nas greves deflagradas, visto que em tais locais os pontos de coleta estavam fora de operação. Vale frisar que, além da unidade política entre trabalhadores do setor, parte dos restaurantes aderiu às paralisações de outubro.

Um indicador de que as expectativas não foram atendidas e que as insatisfações persistem decorre do fato de que os entregadores e as entregadoras mantiveram as greves e deflagraram paralisações em outras cidades, como em Niterói e em São Gonçalo, ambas no estado do Rio de Janeiro. Apesar das dificuldades que a conformação do trabalho dos entregadores coloca para os próprios trabalhadores e para os sindicatos, a sua organização começa a tomar corpo. Os atos durante a pandemia

¹⁰ Caso que teria ocorrido nas cidades de Paulínia e Jundiaí por iniciativa do iFood.

¹¹ Que pode ser lida aqui: <https://www.brasildefato.com.br/2021/10/11/greves-de-entregadores-contra-apps-de-delivery-se-espalham-e-ja-duram-dias>

de covid-19 tornaram pública a organização dos entregadores de plataformas digitais. Um avanço significativo consiste no fortalecimento da unidade da categoria, no surgimento de uma identidade comum e, sobretudo, no reconhecimento de que a ação coletiva pode fazer diferença.

1.5.3 O desafio de organizar e representar

Um dos maiores desafios que as novas formas de trabalho nos apresentam é a organização dos trabalhadores e das trabalhadoras que estão fora da cobertura sindical, na informalidade, sem direitos garantidos e sob condições de extrema exploração. Há um conjunto de peculiaridades dessa nova forma de exploração que dificultam, não por acaso, a organização desses trabalhadores e têm exigido novos instrumentos e estratégias de ação.

A dispersão que caracteriza o trabalho — o fato de estarem sempre na rua e não existir um espaço comum, um local onde possam se encontrar — dificulta a criação de vínculos e a construção coletiva dos entregadores de plataformas digitais. Assim, as redes sociais tornam-se o principal espaço de comunicação e organização. Embora não permitam a criação de vínculos mais estáveis, elas têm a vantagem da agilidade e do alcance: rapidamente é possível mobilizar em larga escala. Por sua vez, os espaços de parada, as praças, as portas de restaurantes e estacionamentos têm cumprido também o papel de ponto de encontro e articulação.

A categorização de autônomos impede a classificação por categoria profissional, deslocando os entregadores no ordenamento jurídico brasileiro no que se refere à organização sindical e à negociação coletiva. Essas particularidades têm impacto sobre a organização desses trabalhadores, porque não há atualmente uma estrutura sindical que dialogue com as suas condições específicas, exigindo do movimento sindical um esforço de adequação. A relação entre os sindicatos e os coletivos desses trabalhadores é tensa e encontra resistência dos dois lados. O movimento sindical vem discutindo a necessidade de novas abordagens, formas de organização e de luta para garantir a representação e a proteção dos trabalhadores de plataformas digitais. Alterações estatutárias e formas alternativas de filiação são alguns dos caminhos em construção.

As mudanças no mundo do trabalho exigem que a organização sindical seja criativa e se abra para cumprir seu papel como instrumento de luta da classe trabalhadora, independentemente da sua forma de contratação, da existência ou não de vínculo formal de trabalho. Este é um grande desafio, porque o sindicato tradicional está organizado sobre estruturas hierarquizadas e pouco flexíveis, com renovação limitada, negociações coletivas por espelhamento de categoria profissional e econômica, abordando os trabalhadores nos locais de trabalho e negociando contratação coletiva. Vale a pena ressaltar que as pautas de luta da classe trabalhadora, apesar de divergências pontuais, reivindicam temas comuns: remuneração, jornada, condições

de saúde e segurança, proteção social.

Não obstante, há experiências de articulação entre sindicatos e coletivos que têm avançado, a exemplo do apoio da CUT Brasília com custos da fundação da Associação dos Motoboys Autônomos e Entregadores do Distrito Federal (Amae-DF), cessão de espaço para reuniões e da articulação parlamentar para discutir propostas de regulamentação. Em 2017, trabalhadores criaram em Recife o Sindicato dos Motoristas de Transporte Privado Individual de Passageiros por Aplicativo do Estado de Pernambuco (Simtrapli – PE). A CUT acompanha o desenvolvimento deste sindicato. No Rio Grande do Sul, em 2017, foi fundado o Sindicato dos Trabalhadores por Aplicativos. A organização começou em 2016, mas, apesar de ter um número ativo do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), esta associação ainda não obteve o registro sindical. Enquanto isso, seus membros atuam em associações de trabalhadores e trabalhadoras.

O contato com os trabalhadores de plataformas digitais no estado do Rio de Janeiro começou com os motoristas da Uber e hoje acompanha motofretistas, participando ativamente do Breque dos Apps. Em São Paulo, já foram criados cinco sindicatos de trabalhadores de aplicativos, porém há dificuldade de integrá-los às entidades já existentes, que desconhecem as características específicas da categoria. A Confederação dos Trabalhadores do Comércio e de Serviços da CUT, junto à Confederação dos Trabalhadores e Trabalhadoras do Transporte e à Federação Nacional dos Trabalhadores e dos Motociclistas profissionais e autônomos (FENAMOTO), está acompanhando e apoiando as mobilizações destes trabalhadores.

Os breques de entregadores e entregadoras levantaram questões importantes para o debate público. Entre elas estão a articulação via redes sociais, a organização horizontal dos processos de mobilização, a luta articulada com as estruturas orgânicas, e a compreensão de que é possível se organizar, independentemente da existência de um contrato coletivo e de um vínculo formal de trabalho. Existem, ainda, alternativas de organização para além dos sindicatos. A discussão sobre o cooperativismo de plataforma tem avançado com várias experiências. No caso dos entregadores, há propostas de organização solidária que permitem, inclusive, desenvolver recursos tecnológicos próprios, como no caso da criação de aplicativos das próprias cooperativas.

A busca por formas solidárias de organização não prescinde da regulação pública. A falta de limites legais para as empresas tende a inviabilizar a competição com as grandes corporações da tecnologia e garantir condições e direitos que se equiparem àqueles garantidos por um vínculo formal de emprego. Em todos os casos, estas são experiências em construção, que exigem dos trabalhadores, dos sindicatos e do Poder Público esforços de elaboração e inovação social.

1.6.1 O aumento do debate sobre o tema e a situação no Congresso Nacional

Resultado das relações impostas pelas plataformas digitais, os Breques dos Apps, ao trazerem as dificuldades vivenciadas pelos trabalhadores para o debate público, pressionaram as plataformas digitais e o Poder Público em geral para que tomassem ações concretas para melhorar as condições de trabalho. As movimentações destes trabalhadores e destas trabalhadoras aprofundaram o debate sobre o tema em casas legislativas nacionais e locais.

Em geral, as proposições legislativas procuram regulamentar questões dos serviços dos aplicativos de entrega e de outras companhias da economia digital, determinando às plataformas digitais responsabilidades quanto às melhorias laborais e à oferta de direitos a trabalhadores que executam os serviços dessas empresas. As plataformas, entretanto, relatam não possuir responsabilidade na garantia de direitos desses trabalhadores, classificando-se como “meras mediadoras” entre prestadores de um serviço e clientes por meio da tecnologia que desenvolveram.

Segundo o Departamento Intersindical de Assessoria Parlamentar (DIAP), houve aumento das proposições que tramitam na Câmara dos Deputados e no Senado Federal e que visam a garantir direitos mínimos aos/às trabalhadores/as de aplicativos em geral, a fim de mitigar as condições de trabalho que atentam contra a dignidade humana (DIAS, 2020). Foi divulgado em julho de 2020, mesmo mês das paralisações, um texto com dados do estudo do DIAP¹², apresentando, entre outros aspectos, que:

- **No ano de 2020, existiam 64 propostas legislativas em tramitação no Congresso Nacional, com 55 originárias da Câmara dos Deputados e 9 do Senado;**
- **Em 2018, apenas duas propostas sobre o tema foram protocoladas no Congresso Nacional e, conforme o serviço das plataformas digitais cresceu no Brasil, também se registrou aumento nas proposições legislativas nos anos seguintes. Em 2019, já eram 26 propostas apresentadas, e, em 2020, eram 36 propostas, ao todo;**
- **Vinte e um partidos apresentaram propostas que discorrem sobre a área de trabalho com plataformas digitais, mas a maior parte das proposições protocoladas é de partidos de esquerda;**

Entre as diversas propostas em debate no Congresso Nacional, destacamos duas: a primeira, pela relevância que tem encontrado na mídia; e a segunda, por trazer uma perspectiva mais abrangente sobre o tema.

Está em tramitação na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei (PL) 3.748/2020, de autoria da deputada federal Tabata Amaral (PSB, à época no PDT). Esse projeto insti-

¹² Para maiores informações quanto ao levantamento do DIAP, acessar: www.diap.org.br/index.php/noticias/agencia-diap/89927-trabalhadores-em-aplicativos-e-a-regulamentacao-de-direitos-no-congresso-nacional.

tui um novo regime de trabalho denominado de “trabalho sob demanda”. O PL determina que o pagamento por hora trabalhada não pode ser inferior ao piso estipulado pela categoria ou ao pago a título de salário mínimo.

Ainda a respeito da remuneração, o PL 3.748 prevê a incorporação ao valor total de um pagamento proporcional de férias e décimo-terceiro salário e o acesso a alguns benefícios, entre os quais o seguro-desemprego e o salário-maternidade. O projeto também prevê o acesso dos/as trabalhadores/as à Previdência Social e atribui a responsabilidade do recolhimento da contribuição às plataformas. A proposta legislativa de Tabata Amaral recomenda que as plataformas adotem iniciativas que mitiguem os riscos provenientes das atividades laborais à saúde e à segurança dos trabalhadores e das trabalhadoras.

Uma das críticas ao PL 3.748 é que, se aprovado, o modelo de trabalho precário poderia ser ampliado para outras categorias, não ficando restrito aos entregadores e às entregadoras, ou a motoristas de transporte individual privado de passageiros das plataformas digitais.

O Projeto de Lei 4.172/2020, de autoria do deputado federal Henrique Fontana (PT), em tramitação na Câmara dos Deputados, é outra proposição legislativa sobre os direitos laborais dos/as trabalhadores/as ligados/as às plataformas digitais. O PL “dispõe sobre a criação de um novo contrato de trabalho em plataformas digitais de transporte individual ou de entrega de mercadorias”. A proposta de Fontana institui um contrato de trabalho específico para trabalhadores e trabalhadoras de transporte individual ou de entrega de mercadorias ligados às plataformas digitais, não se aplicando a outras tarefas relacionadas ao ambiente digital ou a outras plataformas.

O PL de Fontana se baseia em valores e fundamentos da Constituição Federal de 1988, bem como na agenda nacional do trabalho decente, com o propósito de garantir renda, administração, cláusulas, representação e condições justas para os entregadores e para as entregadoras submetidas a esse regime de trabalho. Esta proposta prevê, assim como o PL 3.748: o acesso a serviços previdenciários, direito ao seguro-desemprego, férias remuneradas e 13º salário. Além disso, inclui contribuição conjunta de responsabilidade da plataforma digital e do/a trabalhador/a; o piso de remuneração equivalente ao salário mínimo/hora, contabilizando, para fins de cálculo salarial, como hora trabalhada todo o tempo em que o trabalhador/a estiver logado/a ao aplicativo; vedação ao descredenciamento de trabalhadores dessas plataformas sem a devida justificativa e sem direito à defesa; garantia ao/à trabalhador/a da liberdade de permanecer desconectado/a sem que tal postura enseje qualquer penalidade ou prejuízo salarial. A proposta institui, ainda no âmbito do Governo Federal, o Conselho Nacional do Trabalho em Plataformas Digitais e Economia Colaborativa – órgão a ser formado por representantes do Poder Público, dos/as trabalhadores/as, das plataformas digitais e de estudiosos do mundo. Este conselho teria a competência institucional de propor políticas em matéria trabalhista e socioeconômica, e de estimular a negociação coletiva, pressionando para que as plataformas tomem iniciativas para mitigar os riscos inerentes às atividades dos/as

trabalhadores/as. Também seria atribuição deste órgão submeter códigos e algoritmos das plataformas digitais à auditoria a ser realizada pela inspeção trabalhista.

1.6.2 O Distrito Federal e o exemplo da regulamentação local

A despeito de essas propostas estarem, em sua maioria, em tramitação, há conquistas do movimento organizado de trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais. Algumas proposições legislativas foram aprovadas, como é o caso da Lei Distrital n. 6.677, de 22 de setembro de 2020, de autoria do deputado distrital Fábio Felix (PSOL). Esta lei dispõe sobre a criação de pontos de apoio destinados aos/às trabalhadores/as de aplicativos de entrega e de transporte individual privado de passageiros, com validade para todo o Distrito Federal. Resultado da forte pressão política dos/as trabalhadores/as e das suas entidades representativas, conforme o autor da proposta, a lei distrital prevê que as empresas de plataformas digitais de entrega e de transporte individual devem construir e manter, nas regiões administrativas do Distrito Federal, locais com sanitários, chuveiros, vestiários e espaços para estacionar veículos, bem como para prover apoio e descanso. Ademais, vale citar que, além do descanso, os pontos de apoio podem contribuir para a segurança dos/as trabalhadores/as contra furtos e roubos.

O Governo do Distrito Federal regulamentou a lei através do decreto 41.484, do dia 17 de novembro de 2020, quase dois meses após a sua sanção. O decreto deu prazo de 120 dias para a construção dos espaços e a tomada de providências (como parcerias com restaurantes, estacionamentos etc.), para que as empresas de aplicativos de entrega e de transporte privado de passageiros cumprissem a lei distrital.

À reportagem do jornal “Bom Dia DF”, da TV Globo do Distrito Federal, veiculada a 23 de março de 2021, a entidade representativa das empresas disse estar aberta ao diálogo com todos os atores sociais envolvidos e considerou “arbitrária” a existência do marco legal, que garante melhores condições laborais para os/as entregadores/as (DF AINDA... , 2021). Entretanto, passado o prazo previsto na regulamentação, em março de 2021, essas empresas não haviam implementado os pontos de apoio, conforme relatos de dirigentes sindicais e trabalhadores ouvidos pela reportagem, e visitas às regiões administrativas do Distrito Federal. Apesar da regulamentação da lei em novembro de 2020, o governo do DF não empenhou esforços para garantir seu cumprimento. Apesar do tempo concedido e de a legislação prever sanções como aplicação de multa, percebemos, até o início de 2021, leniência do Governo Distrital quanto à devida fiscalização para o cumprimento da norma legal. As plataformas digitais negligenciaram o cumprimento da legislação.

1.6.3 Diferentes posições sobre a regulamentação do trabalho em Plataformas Digitais

Há ainda outra posição sobre a regulamentação da situação laboral dos/as trabalhadores/as de plataformas digitais no Brasil, defendida por dirigentes sindicais, agentes públicos, trabalhadores/as, estudiosos/as etc. Em suma, esses agentes sociais sustentam que a atual legislação laboral do país já é suficiente para que os direitos trabalhistas de entregadores e de motoristas de transporte privado sejam respeitados e cumpridos pelas plataformas digitais, não sendo necessário, portanto, criar marcos legais. Ao se estabelecer o vínculo entre os/as trabalhadores/as e as plataformas digitais, eles/as passam a usufruir de todos os direitos laborais previstos no artigo 7º da Constituição Federal de 1988.

De acordo com o trabalho de Fernandes e Santana (2021), a relação de trabalho estabelecida entre as plataformas digitais e os/as trabalhadores/as cumpriria os requisitos legais de maneira a configurar a existência de vínculo empregatício destes com aquelas, a saber, restaria confirmado o vínculo empregatício já que a relação conteria os elementos preconizados nos artigos 2º e 3º da CLT. Nesta lógica, juridicamente, na perspectiva da CLT, o/a trabalhador/a está subordinado/a à plataforma digital, a contratante. Esta subordinação estaria, na relação de trabalho, conjugada à onerosidade, à pessoalidade e à não eventualidade do trabalho. Haveria, assim, uma relação de assalariamento dos/as trabalhadores/as perante as plataformas digitais, implicando as responsabilidades destas. Contudo, na condição de empregador, as plataformas digitais escamoteiam a relação de assalariamento, valendo-se do reiterado argumento de que oferecem, por meio de sua tecnologia digital, “liberdade” ao/a trabalhador/a para definir seu horário de trabalho, escolher ou recusar determinado serviço, contribuindo, por extensão, para que obtenham renda para o seu sustento e o de seus familiares.

Fernandes e Santana (2021) esclarecem-nos que a subordinação do/a trabalhador/a em relação às plataformas digitais materializa-se mediante o uso de variados instrumentos tecnológicos. Trata-se, segundo as autoras, do exercício do controle e da fiscalização da atividade do/a trabalhador/a por meio dos instrumentos tecnológicos desenvolvidos pelas plataformas digitais. A subordinação se expressa pela avaliação dos usuários no que diz respeito à tarefa realizada pelo/a trabalhador/a, bem como pelos índices de aceitação e recusa de corrida: na hipótese do/a trabalhador/a não obter uma pontuação considerada satisfatória, a plataforma pode, arbitrariamente, proceder à diminuição do número de chamadas, ao bloqueio e até mesmo à expulsão do/a trabalhador/a (FERNANDES; SANTANA, 2021).

Ainda de acordo com as autoras, a análise da subordinação dos/as trabalhadores/as em relação às plataformas digitais deve levar em conta o artigo 6º da CLT, que ganhou nova redação com a sanção da Lei 12.551/2011 pela então presidenta Dilma Rousseff, combinado, é claro, com os já lembrados artigos 2º e 3º (FERNANDES; SANTANA, 2021). A partir da edição da Lei 12.551/2011, mais precisamente por meio do parágrafo único de seu artigo 6º, os meios telemáticos de controle e supervisão, como os utilizados pelas plataformas digitais, passaram a configurar formas de estabelecimento do vínculo de emprego com subordinação jurídica, uma

vez que passaram a equivaler aos meios diretos de comando, controle e supervisão por pessoas que ocupam cargos de chefia e acompanham as atividades realizadas por trabalhadores/as.

Tendo por base a fundamentação que a atual legislação trabalhista brasileira oferece, é possível identificar os elementos necessários para que os/as trabalhadores/as possam ter o registro formalizado pelas plataformas digitais. Sob esta perspectiva, entregadores/as e motoristas de transporte individual vêm ajuizando ações no Judiciário trabalhista, solicitando, entre outras coisas, o reconhecimento do vínculo formal junto às plataformas digitais. A mesma fundamentação jurídica orienta, no plano administrativo, algumas iniciativas institucionais de auditores/as fiscais do Trabalho e procuradores/as do Trabalho.

1.6.4 A regulamentação do trabalho em plataformas digitais em outros espaços

No plano administrativo, vejamos um exemplo retratado por uma reportagem publicada no site do Sindicato Nacional dos Auditores Fiscais do Trabalho (SINAIT), no dia 8 de fevereiro de 2021, sobre fiscalização empreendida por fiscais do grupo de combate à informalidade e à fraude, nas dependências da Rappi, na cidade de São Paulo (MURARI, 2021). A atividade de fiscalização ocorreu, conforme relata a matéria, entre os meses de abril e dezembro de 2020. Na ocasião, uma das formas de embasar os resultados alcançados se deu através de 100 entrevistas realizadas pelos auditores fiscais do Trabalho com entregadores/as ligados à Rappi. As entrevistas aconteceram para que fiscais pudessem compreender o processo ao qual são submetidos os/as trabalhadores/as: adesão à plataforma digital, retirada e entrega dos produtos.

Segundo a matéria do SINAIT, os fiscais do trabalho consideraram que a Rappi é “uma empresa de transporte e entregas rápidas. Essa é a atividade principal e que dá suporte ao seu modelo de negócio. A atividade de tecnologia é secundária”. Além disso, as entrevistas com os/as trabalhadores/as demonstraram à fiscalização trabalhista que os/as entregadores/as não eram autônomos – discurso tão propalado pelas plataformas digitais para se isentarem da responsabilidade de registrá-los –, já que dependiam do aplicativo para desempenhar suas funções. Os/as trabalhadores/as não têm liberdade para oferecer os serviços, pois estes são responsabilidade da Rappi; o/a trabalhador/a não pode determinar o valor do serviço, quem o define é a Rappi; consumidores não conhecem os entregadores, já que quem os conhece e contrata é a Rappi, que deles depende para que seu modelo de negócios possa prosperar.

A fiscalização constatou que não há autonomia para recusar as chamadas, pois o/a trabalhador/a pode ser suspenso/a pela plataforma ao fazê-lo. Para a fiscalização, os entregadores não são autônomos, já que a relação existente com a Rappi apresenta todos os aspectos que caracterizam vínculo empregatício preconizados pela

CLT. Dessa maneira, sete mil entregadores/as em atividade para a Rappi na cidade de São Paulo, no período da fiscalização, deveriam ser reconhecidos como trabalhadores/as formais da empresa.

Por fim, de acordo com a reportagem, os fiscais do trabalho verificaram que a Rappi realiza o pagamento dos/as entregadores/as na cidade de São Paulo por intermédio de outra empresa, chamada SmartMEI. O pagamento pode acontecer uma vez por mês, por meio de uma conta digital que deve ser aberta obrigatoriamente. De acordo com a descrição da reportagem, as duas empresas – Rappi e SmartMEI – foram autuadas por “embaraço à fiscalização”, pois não forneceram os documentos solicitados (como relação de entregadores/as cadastrados/as, histórico das transferências de valores para o pagamento de fretes e entregas de trabalhadores etc.). Ambas alegaram que violariam a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), se assim procedessem. Por meio da fiscalização, constatou-se que a Rappi praticava dumping social, promovendo a concorrência desleal ante a empresas de entrega que lidam com custos do pagamento dos direitos trabalhistas.

1.6.5 A regulamentação em outros países

Antes de abordarmos, ainda que sucintamente, como o Judiciário trabalhista brasileiro tem recepcionado as ações de trabalhadores/as ligados/as às plataformas digitais, vejamos algumas iniciativas de regulamentação de outros países que destinam direitos a estes trabalhadores. Para tratar de alguns exemplos, situemo-nos a partir de uma reportagem feita pelo jornal Brasil de Fato acerca do evento “Decisões recentes sobre trabalho em plataforma no mundo: perspectivas futuras”, realizado virtualmente pela Comissão de Direito do Trabalho da Ordem dos Advogados do Brasil em São Paulo (OAB/SP), no dia 30 de abril de 2021 (GIOVANAZ, 2021). Pode-se depreender que em alguns países, após muita luta, os/as trabalhadores/as ligados/as às plataformas obtiveram acesso a alguns benefícios laborais.

No evento mencionado, ao tratar do Reino Unido, José Eduardo Resende Chaves Júnior explanou que, em decisão tomada no dia 19 de fevereiro de 2021, a Suprema Corte daquele país determinou que os motoristas estão subordinados à Uber e que são “workers”¹³, não autônomos. A posição firmada pela Suprema Corte do Reino Unido pôs fim à luta que se iniciara 5 anos antes, quando um motorista ganhou uma ação em três instâncias do Judiciário local, pedindo o reconhecimento do vínculo à Uber. Para manter as decisões favoráveis ao motorista, a Suprema Corte deu centralidade à tese de que, na relação entre Uber e motoristas, existe o fenômeno da “parassubordinação”, o que significa dizer que o/a motorista é um/a trabalhador/a “intermediário/a”, entre as categorias de empregado e autônomo.

O entendimento derivou-se do fato de que a Uber veda o vínculo profissional entre o motorista e o passageiro fora de seu aplicativo e de que é a empresa quem impõe preços, destinos, trajetos, sistema de avaliação etc. José Chaves Júnior, pela des-

13 A legislação trabalhista do Reino Unido, de maneira geral, estabelece três tipos de contratação: employee, worker e self-employed. O employee é o contrato de trabalho que conta com plenos direitos trabalhistas; worker é considerado um meio-termo entre o employee e o self-employed espécie de trabalho por conta própria em que o trabalhador fica desprotegido de direitos e responsável por todos os seus custos.

crição feita na reportagem do Brasil de Fato, esclarece que, no direito trabalhista britânico, os/as empregados/as possuem mais direitos, como alguns previstos na CLT, no Brasil; já “workers” são trabalhadores/as que usufruem de um rol menor de direitos, como a garantia de percepção de um salário mínimo mensal, jornada semanal de trabalho de no máximo 48 horas, férias etc.

Ao discorrer sobre a Holanda, André Gonçalves Zipperer relatou que os tribunais holandeses tomam decisões divergentes, ora favoráveis aos/às trabalhadores/as das plataformas digitais, ora a favor das empresas, ao não reconhecer a condição de vínculo trabalhista, não garantindo a entregadores/as direitos laborais. Zipperer cita dois processos envolvendo a empresa Deliveroo: em 2018, o tribunal de Amsterdã decidiu que os/as trabalhadores/as deveriam ser registrados na categoria de “autônomos”, sob a justificativa de que, ao aderir às condições da empresa, eles/as passavam a ter conhecimento delas, como poder se recusar a realizar as encomendas e ter liberdade para atuar em outras plataformas digitais. Em outro processo no mesmo tribunal, os magistrados mudaram o entendimento e consideraram que os entregadores/as deveriam ser classificados/as como empregados/as, mobilizando outro argumento e destacando que existia habitualidade na relação entre a Deliveroo e os/as trabalhadores/as. Neste segundo processo, houve manutenção da decisão na segunda instância no sentido de que os/as entregadores/as deveriam ter o vínculo de emprego com a empresa reconhecido.

No evento organizado pela OAB/SP, Rodrigo Carelli, ao discorrer sobre a Alemanha, disse que os tribunais do país nas diferentes instâncias já possuem, há alguns anos, o entendimento de que os/as trabalhadores/as ligados às plataformas digitais devem ser considerados como empregados/as, sendo dever das empresas garantir todos os direitos previstos na legislação laboral alemã. Derrotada nas diversas instâncias do Judiciário alemão, a Uber diminuiu suas operações no país e fez parcerias com empresas especializadas que realizam suas atividades por meio de contratação de motoristas terceirizados/as.

A Califórnia, berço das gigantes da tecnologia, é um dos lugares onde importantes experiências de regulamentação e organização do trabalho por aplicativo vêm acontecendo. Em 2019, o legislativo reconheceu a existência de vínculo de trabalho entre os motoristas do Uber e da Lyft. Como resultado, condutores e condutoras conquistaram direitos como salário mínimo e auxílio saúde. Em 2020, porém, as empresas, após investirem pesado em propaganda, garantiram, por meio de plebiscito, a aprovação da “Proposition 22” que, na prática, criou uma terceira categoria de trabalhadores, reconhecidos como autônomos, mas sem direitos trabalhistas garantidos.

Na Espanha, a chamada Lei de Riders, aprovada recentemente, fruto de negociação entre as centrais sindicais e os aplicativos em uma mesa com o governo, garantiu o reconhecimento da relação de emprego dos entregadores. Uma das conquistas foi o acesso aos dados dos algoritmos. Todavia, o grupo Riders por Derechos reclama da falta de participação no processo de negociação e se manifesta negativamente em relação a alguns pontos da lei. Segundo matéria da revista Forbes, a lei é um acordo

procedente de discussões entre o governo espanhol, entidades sindicais de trabalhadores/as (CCOO e UGT) e entidades de representação patronal (NUÑEZ, 2021). Em 2020, a Suprema Corte da França também reconheceu o vínculo entre motoristas e a Uber, garantindo direitos como férias e salário mínimo.

Em matéria divulgada no site da Revista Ópera em 3 de agosto de 2021, aponta-se que o governo chinês determinou que as plataformas de aplicativo de entrega devem garantir a trabalhadores o direito à criação de sindicatos – bem como à participação sindical –, ao acesso a benefícios sociais e ao pagamento de renda acima do salário mínimo chinês (DESLANDES, 2021). A mesma reportagem diz que o acesso aos direitos trabalhistas e sindicais atende aos recentes pleitos de entregadores chineses ligados às plataformas digitais. Uma das empresas da economia digital mais atingidas pelos regulamentos expedidos pelas autoridades chinesas é a plataforma Meituan, uma das maiores do país, que realiza em média 27 milhões de entregas diárias de comida e contava com mais de três milhões de trabalhadores/as.

1.6.6 O debate no Brasil a partir da reforma trabalhista

Retornemos ao estado da discussão no Brasil. A disputa sobre o reconhecimento do vínculo empregatício entre as plataformas digitais e os/as trabalhadores/as, no Brasil, assemelha-se ao contexto holandês: em nosso país, ainda não há entendimento jurídico firmado ante os pleitos judiciais dos/as trabalhadores/as que pretendem obter o reconhecimento da responsabilidade laboral das plataformas digitais, com base nos elementos legais que abordamos anteriormente.

Em algumas sentenças, magistrados do Judiciário trabalhista conferiram vitórias aos/às trabalhadores/as; em outras, contudo, favoreceram as plataformas digitais, ao aceitarem sua argumentação de que “são intermediadoras entre quem oferece um serviço/produto e o cliente”, de que trabalhadores/as “são parceiros, possuem liberdade para aceitar ou recusar determinado serviço/produto e para operarem em outras plataformas” etc.

Ao examinar como se portava o Judiciário trabalhista brasileiro em ações pleiteadas por trabalhadores/as a fim de conquistar o reconhecimento de vínculo empregatício junto às plataformas digitais, Fernandes e Santana (2021) revelam que há decisões discordantes emanadas pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), última instância do Judiciário em temas trabalhistas, e outras tomadas por instâncias inferiores – Tribunais Regionais do Trabalho (TRT) e Varas trabalhistas. O TST negou o reconhecimento do vínculo, posicionando-se juridicamente a favor dos interesses das plataformas; as instâncias iniciais, entretanto, acataram com frequência as demandas dos/as trabalhadores/as. Até o fim do levantamento feito pelas autoras, em março de 2021, mesmo com o julgamento de apenas dois processos nos quais os/as trabalhadores/as pedem reconhecimento do vínculo, o entendimento da instância máxima do Judiciário trabalhista foi no sentido de que as teses legais dessas ações

eram improcedentes, favorecendo a defesa da Uber (FERNANDES; SANTANA, 2021). A plataforma digital é ré nos dois processos. Em um deles, havia ainda pendência de análise de recurso impetrado pela defesa, podendo, pois, haver modificação no entendimento. Conforme as autoras, em relação ao balanço do Judiciário trabalhista, existe uma forte tendência de diversas Varas do Trabalho e Tribunais Regionais do Trabalho acatarem as demandas dos/as trabalhadores/as ligados/as às plataformas digitais, garantindo-lhes acesso aos direitos previstos na CLT.

O posicionamento do TST nas referidas decisões não é compartilhado pelos Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs) e pelos juízes singulares, que tendem a reconhecer a relação empregatícia entre os/as trabalhadores/as vinculados às plataformas digitais e [às] empresas de aplicativos. Em geral, nota-se maior inclinação dessas instâncias em reconhecer, de forma expressa, a subordinação jurídica e os demais elementos fáticos e jurídicos da relação de emprego entre os motoristas – e também entregadores ciclistas e motociclistas – e as plataformas digitais, inclusive a Uber. (FERNANDES; SANTANA, 2021).

No intuito de impedir a criação de jurisprudência no âmbito do Judiciário trabalhista – o que estabeleceria o entendimento sobre o vínculo empregatício a orientar ações ajuizadas, instituindo a responsabilidade das empresas para a contratação dos/as trabalhadores/as e garantindo-lhes o acesso aos direitos previstos na Constituição Federal e na CLT –, algumas plataformas digitais procuram realizar acordos com os/as autores/as dos processos, para que as sentenças que os/as favoreçam não sejam proclamadas. Tal situação foi denunciada em matéria do jornal Brasil de Fato, descrevendo um caso envolvendo a Uber:

Segundo a 11ª Câmara do Tribunal Regional da 15ª Região (TRT-15), a Uber vem oferecendo acordos a motoristas que estão prestes a ganhar na Justiça, de modo a impedir uma jurisprudência que reconheça o vínculo empregatício. O termo foi usado em uma decisão no último dia 20 de abril. Em votação unânime, os juízes deram ganho de causa a um motorista de Campinas (SP) e apontaram a incompatibilidade entre a observância do princípio da cooperação e o abuso do direito processual (GIOVANAZ, 2021).

Há também, entre juristas, o entendimento de que atualmente a CLT prevê outro tipo de contratação que configura uma relação específica de emprego entre os/as trabalhadores/as e as plataformas digitais. Indo direto ao ponto: alguns juristas defendem que pode valer para essa relação de emprego o chamado contrato de trabalho intermitente, também conhecido como “contrato de zero hora”. O contrato intermitente foi incluído na legislação trabalhista por meio da Lei 13.467/2017, que flexibilizou diversas conquistas dos/as trabalhadores/as quanto à CLT. Nesta lei, o trabalho intermitente está previsto nos artigos 443, 452-A e 611-A. O parágrafo terceiro do artigo 443 define essa modalidade de contrato nos seguintes termos:

Considera-se como intermitente o contrato de trabalho no qual a prestação de serviços, com subordinação, não é contínua, ocorrendo com alternância de períodos de prestação de serviços e de inatividade, determinados em horas, dias ou meses, independentemente do tipo de atividade do empregado e do empregador. (BRASIL, 1943).

O contrato intermitente, para alguns, foi o equivalente à legalização da prática do “bico” – atividades esporádicas que os/as trabalhadores/as realizam sem qualquer vínculo formal. A relação entre os/as trabalhadores/as e as plataformas digitais é descrita por alguns juristas como um regime de jornada intermitente, como podemos ver na definição apresentada, posto que o/a trabalhador/a estaria à disposição das plataformas digitais por algumas horas em função de demandas relacionadas às suas atividades (de entrega, como motoristas etc.).

Com acesso a poucos direitos trabalhistas, jornadas mais intensas – que potencialmente prejudicam a saúde dos trabalhadores e das trabalhadoras –, remuneração incerta e muitas vezes insuficiente para suas necessidades vitais, o contrato intermitente é defendido por alguns juristas como aquele que caracteriza a relação laboral entre os/as trabalhadores/as e as plataformas digitais. Entre esses juristas figura o advogado Jorge Pinheiro Castelo, que defendeu tal modalidade no evento “Decisões recentes sobre trabalho em plataforma no mundo: perspectivas futuras”, realizado pela OAB/SP, sobre o qual discorreremos anteriormente.

De acordo com esse entendimento, sob o contrato de trabalho intermitente, os/as trabalhadores/as das plataformas digitais estariam na condição de “trabalhadores/as just in time”, estando à disposição do empregador de modo a perceber a remuneração apenas pelas horas trabalhadas, atendendo às necessidades econômicas da empresa, uma vez que, na prática cotidiana, estes/as trabalhadores/as vivem em condições precárias, não lhes restando outra alternativa a não ser aceitar quaisquer trabalhos que surgirem. Esta situação se agravou em face da política neoliberal conduzida pelo governo de Jair Bolsonaro e pela pandemia do novo coronavírus, ambas em vigor quando o estudo foi realizado. Destas condições resulta a falta de acesso a uma rede efetiva de proteção social.

1.6.7 “Novos” debates e a realidade sobre a regulamentação e os direitos trabalhistas

É importante revelar que, enquanto escrevemos este texto, representantes de empresas das plataformas digitais, com destaque para aqueles com vínculo com o iFood, defenderam publicamente em jornais de grande circulação uma regulamentação que garanta acesso a direitos trabalhistas mínimos e a benefícios previdenciários para trabalhadores/as de aplicativos em geral. De acordo com reportagem realizada pelo jornal O Estado de S. Paulo, divulgada pelo portal UOL em 27 julho de 2021, dirigentes do iFood entrevistados/as advogaram por uma regulamentação do setor que enseje benefícios como aposentadoria e vencimentos mínimos aos/às trabalhadores/as (TOMAZELLI, 2021).

Os representantes da empresa defenderam, também, uma nova forma de acesso aos benefícios da Previdência Social, com contribuição financeira das plataformas digitais, dos/as trabalhadores/as e do Governo Federal, possibilitando que entregadores/as não fiquem restritos a outras formas de acesso à previdência, como na

modalidade de MEI, subsidiada pelo Governo Federal e que oferta benefícios com valores baixos, de R\$ 1.100. A ideia é que, em novo arranjo legal, os/as trabalhadores/as possam acessar benefícios da Previdência Social com valores mais altos, com aumento da cobertura social. Os executivos do iFood sustentam, segundo a matéria, que a contribuição financeira do/a trabalhador/a à Previdência Social seja proporcional aos vencimentos auferidos por eles (TOMAZELLI, 2021). Para João Sabino, diretor de políticas públicas do iFood: “A discussão é como usar a tecnologia para criar essa espécie de carteira virtual, em que ele faz uma contribuição proporcional ao que ele ganha, mas vai ter uma aposentadoria proporcional ao que ele arrecada”.

Para os executivos entrevistados, a regulamentação laboral deve preservar a “autonomia” e a “flexibilidade” dos trabalhadores/as ligados/as às plataformas digitais. A defesa da regulamentação de direitos trabalhistas, por parte das plataformas digitais, pode estar ligada a dois fatores, a saber: (i) às mobilizações que ocorrem em diversas cidades, em diferentes momentos, realizadas pelos/as trabalhadores/as que denunciam o agravamento da situação laboral e requerem direitos; e (ii) às derrotas das plataformas digitais em ações trabalhistas ajuizadas por trabalhadores/as, nas primeiras instâncias do Judiciário. Ao que tudo indica, é preciso ponderar que a regulamentação demandada pelo iFood e por outras plataformas digitais não incluirá todos os direitos trabalhistas preconizados no artigo 7º da Constituição Federal. Como se pode depreender de artigo do CEO do iFood, Fabricio Bloisi, no dia 21 de julho de 2021, no jornal Folha de São Paulo, as empresas defenderão uma regulamentação menos protetiva (BLOISI, 2021). Para Bloisi, uma regulamentação oferecerá segurança jurídica para os aplicativos investirem mais; trabalhadores/as serão valorizados/as e terão asseguradas condições que contribuam para melhorias em sua dignidade de vida. Em síntese, no artigo, o autor defende, em nome do iFood, um marco específico para os/as trabalhadores/as, localizado entre o regime da CLT e aqueles que atuam como autônomos, uma vez que:

[...] a ideia não é acabar com a legislação trabalhista existente, que tão bem tem servido a sociedade, mas abrir caminho para construir, coletivamente, um marco regulatório que não obrigue o trabalhador dessas plataformas a escolher entre ter mais benefícios e segurança na atividade ou ter menos flexibilidade e autonomia (BLOISI, 2021).

Atualmente estão em debate diversas medidas e propostas de regulamentação em diferentes espaços do Poder Público, como a possibilidade da criação da figura do Microempreendedor Digital (MED), ideia do Governo Federal que incluiria trabalhadores de plataformas na Previdência Social, mas não garantiria outros direitos trabalhistas.

A regulamentação com o fito de garantir melhores e mais dignas condições laborais para trabalhadores/as ligados/as às plataformas digitais, inclusive entregadores/as, está em consonância com a agenda de trabalho decente defendida pela OIT. Não será ao bel-prazer do mercado que os/as trabalhadores/as serão considerados su-

jeitos de direitos. Vimos, no decorrer desta seção, que há esforço para criar leis laborais específicas que garantam direitos para esses/as trabalhadores/as. Há também o entendimento de que a CLT já dispõe de recursos para regularizar a situação laboral dos/as trabalhadores/as. De toda forma, cremos que o caminho para que o/a trabalhador/a ligado/a às plataformas digitais tenha o devido valor social do seu trabalho reconhecido e sua dignidade defendida será percorrido com seu protagonismo político – como já ocorre em manifestações e atos que reivindicam direitos e denunciam os reflexos deletérios da gestão de controle realizada pelas plataformas. A luta por direitos se dá num ambiente de disputa de classes, em possíveis articulações e apoios dos setores progressistas do país.



2. OS TRABALHADORES DE PLATAFORMAS NO BRASIL

REFLEXÕES DA PESQUISA DE CAMPO

Coordenação: Prof. Dr. Ricardo Festi

Pesquisadores assistentes: Aline Gil Pereira Soares, Bruna Vasconcelos de Carvalho, Diego Rodrigues de Loiola, Kethury Magalhães dos Santos, Nicolas Eyck Van Dyck Araújo de Oliveira, Raphael Santos Lapa, Thayuany de Jesus Rodrigues e Vinícius Torres Araújo Dourado.

2 BRASÍLIA¹⁴

2.1 INTRODUÇÃO

O Distrito Federal (DF) abriga a capital da República Federativa do Brasil e encontra-se no centro do país, a centro-leste do Estado de Goiás, em meio ao Planalto Central. Inaugurada em 1960, Brasília foi resultado de um projeto urbano modernista e de uma política nacional-desenvolvimentista que visava a expandir o país para o interior e servir de modelo para a superação dos resquícios coloniais e escravocratas das demais localidades. Lúcio Costa e Oscar Niemeyer idealizaram uma “cidade sem estratificações sociais e espaciais segundo diferentes classes de renda” (HOLSTON, 1993, p. 53), sendo que no Plano Piloto, que deveria abrigar de 500 a 700 mil pessoas, todas as classes da burocracia federal conviveriam nas mesmas unidades residenciais.

Atualmente dividida em 33 Regiões Administrativas¹⁵, sua área total é de 5.760,784 km² e a sua população foi estimada, em julho de 2021, em 3,1 milhões de habitantes¹⁶, ocupando o posto de terceira maior cidade da nação (IBGE, 2021c). Assim, com pouco mais de sessenta anos de existência, a capital federal foi muito além do contingente populacional estimado em seu projeto inicial, reproduzindo e sintetizando em seu interior as contradições mais latentes do país. A utopia da modernização dos anos 1950 deu lugar às múltiplas Brasília de um país esfacelado por suas mazelas sociais.

15 As Regiões Administrativas do Distrito Federal são: Brasília, Gama, Taguatinga, Brazlândia, Sobradinho, Planaltina, Paranoá, Núcleo Bandeirante, Ceilândia, Guará, Cruzeiro, Samambaia, Santa Maria, São Sebastião, Recanto das Emas, Lago Sul, Riacho Fundo, Lago Norte, Candangolândia, Águas Claras, Riacho Fundo II, Sudoeste/Octogonal, Varjão, Park Way, Setor Complementar de Indústria e Abastecimento (SCIA), Sobradinho II, Jardim Botânico, Itapoã, Setor de Indústria e Abastecimento (SIA), Vicente Pires, Fercal, Sol Nascente/Pôr do Sol, Arniqueira.

16 Segundo o último Censo, realizado em 2010, a população absoluta do Distrito Federal era de 2.570.160 habitantes. As Regiões Administrativas com maiores porcentagens de população eram Ceilândia (15,67%), Taguatinga (14,05%), Sobradinho (8,18%) e Brasília/Plano Piloto (8,17%). (IBGE, 2021a).

É neste espaço urbano que se inserem os trabalhadores e as trabalhadoras de delivery por aplicativos. Não muito diferente em qualquer outra cidade do mundo, este segmento aventura-se em meio ao trânsito urbano para entregar uma mercadoria e obter o seu rendimento. Porém, as especificidades e singularidades do DF têm repercussões sobre o trabalho, as condições de sua execução e os rendimentos auferidos. Ao constituir numa cidade setorizada — e, portanto, concentrar os serviços e os empregos no Plano Piloto —, tem-se uma aglutinação dos motoboys e bikers sobretudo nas Asas de seu desenho urbano, criando-se, assim, problemas no trabalho específicos da região, mas também um potencial de organização como classe.

A pesquisa no DF foi realizada durante a pandemia de covid-19, fator que agravou os problemas socioeconômicos causados pelos impactados da crise econômica que assola o país desde meados da década de 2010. Dessa forma, antes da eclosão da crise sanitária, o DF apresentava altas taxas de desemprego e de informalidade, que se mantiveram quase inalteradas ao longo dessa situação. Em abril de 2020, o desemprego afetava 20,7% da população trabalhadora, indo para 19,6% um ano depois (CODEPLAN, 2021)¹⁷. No primeiro trimestre de 2021, a taxa de informalidade no Brasil era de 39,6% da população ocupada, sendo de 29,3% a do DF (IBGE, 2021b).

No entanto, quando se analisa a taxa de desemprego segundo Grupos de Regiões Administrativas, classificados conforme a renda média da sua população, ficam expressas algumas diferenças socioeconômicas importantes. Em abril de 2021, o Grupo 2 (regiões de média-alta renda) apresentou taxa de desemprego de 19,8%, enquanto o Grupo 3 (regiões de média-baixa renda) e o Grupo 4 (regiões de baixa-renda) marcaram, respectivamente, 22% e 23,1%.¹⁸

O DF foi a unidade da Federação que mais teve aumento de empobrecimento durante a pandemia. Entre o primeiro trimestre de 2019 e janeiro de 2021, a pobreza passou de 12,9% para 20,8% da população geral. Já a extrema pobreza subiu de 3,2% para 7,3% dos habitantes da capital brasileira (STRICKLAND; CHABALGOITY; LIMA, 2021).

O fato de o setor de serviços representar 95,3% da economia do DF fez com que os efeitos da pandemia sobre a economia local não fossem tão negativos como em regiões onde a indústria tem peso mais significativo. Ainda assim, no comércio varejista ampliado, o DF fechou o primeiro trimestre de 2021 com uma retração acumulada em 12 meses de 6,5% em seu volume de venda, o pior resultado para um primeiro trimestre desde 2017.

Isso reflete não apenas a redução das vendas pelo fechamento de lojas e estabelecimentos, mas também a perda do poder de compra da população diante do período prolongado de alta taxa de desemprego na região. O percentual, divulgado pela Pesquisa Mensal do Comércio (PMC) do IBGE, é menor que a média nacional (-1,1%) para o primeiro trimestre de 2021. (CODEPLAN, 2021, p. 17).

17 As taxas de atividade deste período foram, respectivamente, de 65% e 65,1% (CODEPLAN; DIEESE, 2021). No final de 2019, a informalidade no mercado de trabalho brasileiro atingiu 41,6% dos trabalhadores (IBGE, 2020a). Em dezembro de 2020, este índice baixou para 39,5% (IBGE, 2021b).

18 Os Grupos de Regiões Administrativas conforme a renda são assim organizados: Grupo 1 (alta renda): Plano Piloto, Jardim Botânico, Lago Norte, Lago Sul, Park Way e Sudoeste/Octogonal; Grupo 2 (média-alta renda): Águas Claras, Candangolândia, Cruzeiro, Gama, Guarã, Núcleo Bandeirante, Sobradinho, Sobradinho II, Taguatinga e Vicente Pires; Grupo 3 (média-baixa renda): Brazlândia, Ceilândia, Planaltina, Riacho Fundo, Riacho Fundo II, SIA, Samambaia, Santa Maria e São Sebastião; Grupo 4 (baixa renda): Fercal, Itapoã, Paranoá, Recanto das Emas, SCIA — Estrutural e Varjão.

Outro fator importante e de impacto sobre a economia local e, em particular, sobre a renda da população, foi a inflação. Segundo o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ela foi de 2,69% no primeiro trimestre de 2021. O resultado é atribuído, em grande parte, ao comportamento dos preços da gasolina, pois:

Entre junho de 2020 e março de 2021, [...] a gasolina passou por nove variações positivas em seus preços em 10 meses, de forma acumular alta de 60,3% nesse período. Considerando apenas os três primeiros meses de 2021, a inflação desse combustível foi de 28,9%. (CODEPLAN, 2021, p. 42).

A Região Integrada de Desenvolvimento Econômico do Distrito Federal e Entorno (RIDE/DF), que representa a Metrópole da Capital Brasileira — incluindo o Distrito Federal e 33 municípios limítrofes (19 goianos e 3 mineiros)¹⁹ —, constituía uma população de 3.717.728 habitantes em 2010, sendo que 66% desta vivia no DF (CODEPLAN, 2013). Em termos de produção de riquezas, “observa-se que o PIB do DF é 16 vezes maior que o dos municípios do Entorno [...] o PIB per capita no DF é R\$ 37.600 ao ano; [e] R\$ 5.164 em média no Entorno” (GUELLATI, 2019, p. 316).

Assim, por concentrar as atividades econômicas e os empregos no Plano Piloto, o Entorno acabou se tornando uma região extremamente dependente da capital federal. A principal dependência se dá em relação ao mercado de trabalho. Por conta da alta renda do funcionalismo público (o maior PIB per capita do país), das compras governamentais e da presença de várias instituições de Estado, o Distrito Federal concentra um grande mercado consumidor, sobressaindo o setor de serviços. Assim, embora em média 53,5% das pessoas da RIDE trabalhem no município em que residem, 45% são empregadas no DF, movimentando-se cotidianamente em um fluxo pendular de pessoas entre domicílio-local de trabalho-domicílio²⁰.

Como consequência, a desigualdade social é uma das características mais marcantes da região metropolitana da capital federal. Em 2010, ela apresentou um elevadíssimo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) de 0,824, enquanto o seu índice de Gini foi de 0,570, o mais alto nível de desigualdade entre as unidades da Federação. Essa disparidade se expressa entre o DF e as Ras fora do Plano Piloto e os municípios da região do Entorno (BRANDÃO, 2019). Segundo dados da Pesquisa de Emprego e Desemprego em Brasília de 2017, “enquanto mais de 50% da população adulta ocupada residente nas Ras de mais alta renda são assalariados do setor público, essa proporção cai para apenas 5,7% nas Ras de mais baixa renda” (VASCONCELOS, 2019, p. 295).

Como demonstraremos neste capítulo, as particularidades urbanísticas e sociais da capital federal têm implicações sobre a vida e a atividade laboral de entregadores e entregadoras de aplicativos, somando-se às características comuns dessa categoria, verificadas em várias cidades do mundo. Ressaltaremos esses dois aspectos e destacaremos outra particularidade que tem surgido em algumas empresas brasilei-

¹⁹ A RIDE é constituída pelo DF mais os municípios do Entorno: Abadiânia, Água Fria de Goiás, Águas Lindas de Goiás, Alexânia, Alto Paraíso de Goiás, Alvorada do Norte, Barro Alto, Cabeceiras, Cavalcante, Cidade Ocidental, Cocalzinho de Goiás, Corumbá de Goiás, Cristalina, Flores de Goiás, Formosa, Goianésia, Luziânia, Mimoso de Goiás, Niquelândia, Novo Gama, Padre Bernardo, Pirenópolis, Planaltina, Santo Antônio do Descoberto, São João d’Aliança, Simolândia, Valparaíso de Goiás, Vila Boa e Vila Propício, no Estado de Goiás, e de Arinos, Buritis, Cabeceira Grande e Unaí, no Estado de Minas Gerais.

²⁰ Segundo dados da Pesquisa Metropolitana por Amostra de Domicílio (PMAD), em 2013, mais de 70% da população de Planaltina de Goiás e Cidade Ocidental trabalhavam no Distrito Federal (CODEPLAN, 2013).

ras: o estabelecimento de turnos ou fluxos fixos sobre a jornada e as atividades dos entregadores. Ressaltaremos os potenciais de reação dos trabalhadores e a principal luta política impulsionada no DF. Concluiremos com uma reflexão sobre as condições de trabalho dos entregadores por aplicativos sob a ótica do trabalho decente.

2.2 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

É difícil encontrar um número preciso sobre a quantidade de trabalhadores vinculados às plataformas digitais de delivery no Brasil. Isso se deve, em parte, a uma imprecisão das estatísticas oficiais, como são os casos da PNAD Contínua ou da PNAD Covid-19, mas também à não divulgação ou à divulgação de dados não confiáveis, por parte das empresas, do número de trabalhadores envolvidos com o serviço. No entanto, com o cruzamento de diversas fontes, é possível chegar a números aproximados.

No DF, segundo o Sindicato de Motociclistas Profissionais (Sindmoto-DF), existiam na capital entre 10 e 15 mil motoboys e motogirls circulando pelas ruas em 2020. O crescimento deste setor vinha sendo registrado, em 2019, no aumento das emissões da Carteira Nacional de Habilitação para a Categoria A (motos, motonetas e triciclos) e no crescimento de 4% da frota de motocicletas em relação ao ano anterior²¹. Esses números, evidentemente, são insuficientes para compreender o contingente que trabalha por meio dos aplicativos, sendo que eles não captam os bikeboys e as bikegirls.

Neste caso, uma fonte importante é a pesquisa especial criada pelo IBGE, a PNAD Covid-19, que teve como focos as áreas do trabalho e da saúde. Realizada com periodicidade mensal de maio a novembro de 2020, com metodologia própria²², essa investigação produziu um conjunto de dados que permite encontrar um número aproximado da quantidade de entregadores por aplicativos e seus perfis. Assim, em novembro de 2020, existiriam no Brasil cerca de 976.350 motoboys e entregadores de mercadorias (de restaurantes, de farmácias, de lojas, de plataformas como Uber Eats, iFood, Rappi etc.). Aqueles que declararam trabalhar sem carteira assinada, que melhor se aproximam do perfil de entregadores por aplicativos, somariam 678.527 motoboys e entregadores (LAPA, 2021b). No DF, a PNAD covid-19 registraria 7.504 entregadores em novembro de 2020.

21 “Em janeiro e outubro de 2018, 6.860 condutores se habilitaram para pilotar motocicletas. Em igual período deste ano, o número saltou para 8.591. Apenas em setembro, 1.038 pessoas conseguiram licença Tipo A, um aumento de 36% em comparação com o mesmo mês de 2018, com 763 novos documentos. Em outubro do ano passado [2018], a frota desse tipo de veículo era de 202.807 e, agora [2019], passou para 211.807. Além disso, a quantidade de motocicletas em circulação também demonstra crescimento. Em setembro de 2018, 3.121 desses veículos foram vendidos no Distrito Federal. No mesmo mês de 2019, foram comercializados 3.701, um aumento de 18%.” (Cf. www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2019/11/24/interna_cidadesdf,808723/aumento-de-entregadores-levanta-alerta-a-acidentes-e-questoes-trabali.shtml).

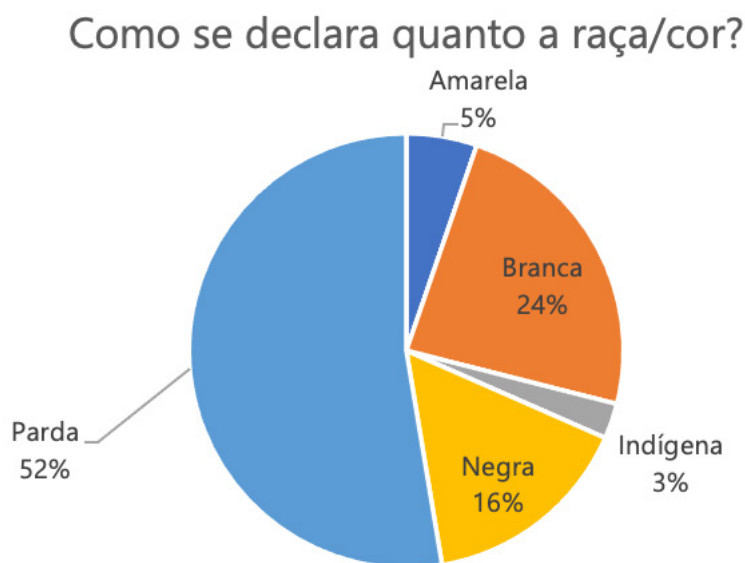
22 A entrevista da PNAD covid-19 foi realizada por telefone em 48 mil domicílios por semana, totalizando 193 mil domicílios/mês. Além disso, a amostra é fixa, ao contrário da PNAD Contínua, o que significa que os mesmos domicílios escolhidos em maio serão aqueles entrevistados ao fim em novembro. Foram pesquisados 3.364 municípios de todas as Unidades da Federação. Para mais informações, acessar: www.ibge.gov.br/estatisticas/investigacoes-experimentais/estatisticas-experimentais/27946-divulgacao-semanal-pnadcovid1?t=o-que-e&utm_source=covid19&utm_medium=hotsite&utm_campaign=covid_19 e www.ibge.gov.br/estatisticas/investigacoes-experimentais/estatisticas-experimentais/27947-divulgacao-mensal-pnadcovid2?t=conceitos-e-metodos&utm_source=covid19&utm_medium=hotsite&utm_campaign=covid_19.

Nesta pesquisa realizada em Brasília, trabalhadores e trabalhadoras relataram que, após a classificação da pandemia de covid-19 e devido à deterioração do cenário socioeconômico, com a elevação do desemprego e da informalidade, houve aumento da quantidade de entregadores trabalhando para os aplicativos, o que produziu uma queda relativa nos rendimentos destes e um aumento da quantidade de horas trabalhadas, como abordaremos a seguir.

Entre os entregadores entrevistados para esta pesquisa, 92% são do sexo masculino e apenas 8% do sexo feminino. Esta proporção foi semelhante ao que se identificou nacionalmente pela PNAD Covid-19, isto é, uma categoria composta por 95% de homens e 5% de mulheres (LAPA, 2021^a). A maioria dos entregadores entrevistados são solteiros (51%), o que parece refletir a concentração da amostra na faixa etária entre 19 e 30 anos (48%). No entanto, deve-se destacar uma significativa porcentagem de casados e/ou separados/divorciados (49%), o que reflete o fato de que 48% têm idade entre 30 e 45 anos.

Em relação a como os entregadores se declaram quanto a raça/cor, 52% se reconhecem como pardos e 16%, como negros, configurando-se uma maioria de 68% de pretos. Apenas 24% são brancos, 5%, amarelos e 3%, indígenas (Gráfico 3).

GRÁFICO 3 – DECLARAÇÃO DE RAÇA/COR DE ENTREGADORES E ENTREGADORAS DE BRASÍLIA

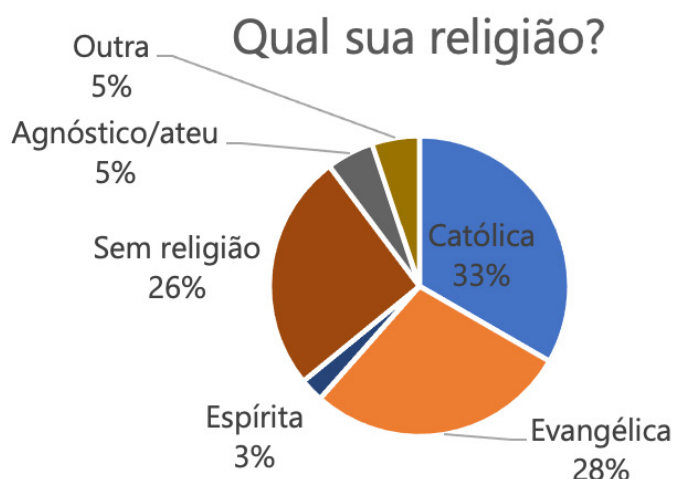


FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

Quanto à religião dos entregadores (Gráfico 4), verificou-se uma simetria entre católicos (33%), evangélicos²³ (28%) e sem religião (26%). Vale ressaltar a importância dos sem religião, que se somam aos que se declararam agnósticos/ateus (5%), categoria que não existia no questionário e foi adicionada por fruto das respostas espontâneas em “outra”.

²³ Houve uma dificuldade entre os entrevistados em saber a diferença entre evangélico pentecostal e evangélico neopentecostal. Por conta disso, resolveu-se unificar os dois em apenas evangélicos.

GRÁFICO 4 – DECLARAÇÃO DE RELIGIÃO DE ENTREGADORES E ENTREGADORAS DE BRASÍLIA



FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

Nos dados referentes à escolaridade dos entregadores entrevistados em Brasília (Tabela 1), vale destacar uma diferença importante quando comparados aos dados nacionais. No Distrito Federal, constatou-se que a porcentagem de entregadores com ensino fundamental incompleto e completo era de 12%, bem menor que a porcentagem nacional de 25,12%, apurada na PNAD Covid-19. Já no outro polo da escala, encontra-se na capital brasileira uma porcentagem muito maior de entregadores que declararam ter ensino superior incompleto e completo (41%), enquanto na pesquisa nacional apenas 11,23% possuíam este nível de formação. É oportuno ainda registrar que 38% dos entrevistados em nossa pesquisa seguiam estudando.

Essas diferenças entre a escolaridade dos entregadores no cenário nacional e no Distrito Federal apontam para o problema da falta de oportunidades de empregos em suas áreas de formação. Vale ressaltar que parte significativa do mercado de trabalho da capital brasileira é composta pelo funcionalismo público, distribuído em diversas carreiras. Nossa hipótese é de que a crise econômica e política dos últimos anos e a diminuição da oferta de vagas por meio de concursos públicos criaram um grande exército de reserva de diplomados, que tiveram que buscar empregos mais precários e de menor renda, como os de entregadores e motoristas por aplicativos.

TABELA 1 – ESCOLARIDADE DE ENTREGADORES E ENTREGADORAS: COMPARATIVO ENTRE BRASIL E BRASÍLIA

	Brasil ²⁴	Brasília, DF
Sem instrução	0,93%	—
Fundamental incompleto	16,90%	10%
Fundamental completo	8,22%	2%
Médio incompleto	14,58%	10%
Médio completo	48,06%	36%
Superior incompleto	7,99%	31%
Superior completo²⁵	3,24%	10%
Pós-graduação, mestrado ou doutorado	0,09%	—

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

24 As porcentagens sobre o grau de instrução dos entregadores por aplicativos no cenário nacional foram retiradas da pesquisa da PNAD covid-19 (Cf. LAPA, 2021b).

25 Os cursos superiores completos declarados pelos entrevistados foram: analista de sistemas, engenheiro civil, educação física, gestão pública, direito, sistemas de informação e odontologia.

Sobre a habitação dos entregadores entrevistados, 21% disseram residir em casa própria e 37%, em casa de familiares. Isso revela uma maioria vivendo em residências sem a necessidade de pagar aluguel, fato que tem implicações sobre o rendimento desses trabalhadores. Ainda assim, 37% revelaram morar em casa alugada. Ao se considerar a distribuição em faixas etárias, vemos que há certa simetria entre a idade e a condição de moradia, isto é, o grupo mais jovem tende a viver com os familiares, enquanto aqueles acima dos 30 anos tendem a ter moradia própria ou morar em habitação alugada. Por fim, sobre a quantidade de pessoas vivendo em sua casa, contando com o próprio entregador, 25% responderam que em suas casas vivem quatro pessoas, sendo que 12% vivem sozinhos, e 33%, em moradias com duas ou três pessoas.

Em Brasília, optou-se por acrescentar estas duas perguntas ao questionário de entrevista: “Em qual Região Administrativa do Distrito Federal ou cidade do Entorno você mora?” e “Em quais regiões do DF você costuma trabalhar?”. Nesta segunda, era possível ao entregador apontar várias Ras. A inclusão dessas interrogações no questionário buscou dar conta das singularidades do projeto urbanístico modernista de Brasília, concentrado no Plano Piloto, e de seu crescimento desordenado nas Ras periféricas, que resultou em segregação socioespacial e em longas distâncias entre o local de habitação e o de trabalho.

As principais Regiões Administrativas nas quais residem os entregadores entrevistados, segundo ordem de menção, com as suas respectivas rendas médias foram: Ceilândia (R\$ 1.224,75), Santa Maria (R\$ 965,87), Taguatinga (R\$ 2.258,25), Guará (R\$ 3.688,76), Samambaia (R\$ 996,92), Plano Piloto (R\$ 6.776,86), Paranoá (R\$ 832,15) e cidades do Entorno²⁶. De acordo com as informações coletadas, 90% dos entrevistados moram dentro do Distrito Federal, sendo que 57% deles estão em Regiões Administrativas com renda domiciliar per capita abaixo de R\$ 1.329,00²⁷.

Sobre as Ras em que os entregadores normalmente costumam trabalhar, 84% responderam que realizam as entregas no Plano Piloto. Em seguida, as Ras com maiores menções nas respostas dos entregadores foram, respectivamente, Águas Claras, Guará, Taguatinga, Lago Sul, Lago Norte e Sudoeste/Octogonal. Estas, com exceção de Taguatinga e Guará, junto com o Plano Piloto, são as Ras que possuem uma população com os maiores poderes aquisitivos da capital brasileira e, portanto, os maiores índices de consumo e de serviços e comércios disponíveis²⁸.

Quanto ao tempo que entregadores e entregadoras demoram para se deslocar de sua residência até o ponto/posto de trabalho, verificaram-se respostas díspares²⁹. Há quem leve poucos minutos para chegar à região em que recebe os pedidos e realiza as entregas, pois mora próximo a ela, e há aqueles que levam de 30 a 40 minutos deslocando-se no trânsito para chegar ao local em que darão início a sua jornada de trabalho. No conjunto da amostra, a mediana do tempo gasto no deslocamento da casa até o trabalho foi de 25 minutos.

26 As rendas domiciliares per capita das RAs citadas foram obtidas no Índice de Vulnerabilidade Social do Distrito Federal (IVS-DF) da Codeplan, que utilizou os dados da Pesquisa Distrital de Amostra Domiciliar de 2018 (Cf.: http://infodf.codeplan.df.gov.br/?page_id=2414).

27 Em 2020, o Rendimento nominal mensal domiciliar per capita da população residente no Distrito Federal era de R\$ 2.475,00 (IBGE, 2020b).

28 82% dos entregadores dizem trabalhar em no máximo 7 RAs diferentes. Entre os bikers, trabalha-se no máximo em duas RAs diferentes.

29 Nesta questão, nos casos em que os entregadores forneceram um intervalo de tempo mínimo e máximo de deslocamento, utilizamos a média entre eles.

2.3 CARACTERÍSTICAS DA OCUPAÇÃO

A grande maioria dos entrevistados trabalha em mais de um aplicativo de entrega (Gráfico 5). Dessa forma, os entregadores e as entregadoras buscam diversificar as fontes de renda, conectando-se às plataformas digitais que estejam com maior demanda e/ou com o melhor custo/benefício em relação às taxas e à quantidade de entregas.

Entre os entrevistados de Brasília, 90% realizam entregas por meio do iFood. Em seguida, as empresas mais mencionadas pelos trabalhadores foram a Uber Eats (46%), a 99Food (41%), a Rappi (30%) e a James (3%). Todas estas atuam no segmento de entrega de comida ou mercadorias de supermercados. A Loggi, especializada na entrega de pacotes de mercadorias, é utilizada por apenas 12% dos entrevistados.

Além dessas empresas, foram mencionadas outras recém-ingressas no mercado ou pouco conhecidas pelo público em geral. Estes são os casos de Zé Delivery, aplicativo da Ambev dedicado à entrega de bebidas, e de Bee Delivery, Box Delivery, One-Flash, Delivery Center e ZapLog. A fala a seguir permite compreender um pouco sobre essas empresas:

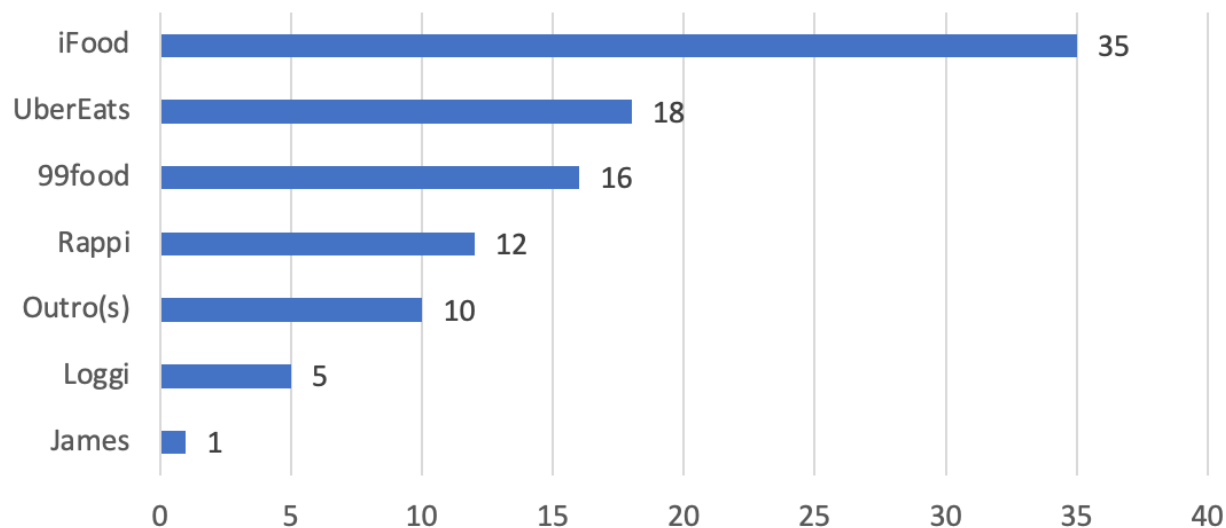
Atualmente eu tenho focado mais em iFood, em Box Delivery... é... Uber Eats eu uso às vezes, tem o outro, o Bee Delivery também. Enfim, têm muitos aplicativos e eu já estou nisso há uns dois anos. E esses aplicativos mudam muito. E eu tenho notado, por ser da área de T.I., na verdade, é a realidade aqui de Brasília, não sei de outros estados..., mas, Bee Delivery, Velocity, esse Box Delivery mesmo... vários aplicativos, todos eles só existem porque existe a base de dados do iFood. Porque o pedido, ele sai com uma coisa de que a gente chama de "ID", uma sequência numérica. Esse ID, no momento que eu insiro no aplicativo iFood, ele me dá telefone do cliente, endereço, localização, tudo. Então, ou seja, pro cliente que eu vou entregar o alimento ou o que for, vai aparecer o iFood pra ele. Não aparece, por exemplo, Bee Delivery ou Box Delivery. São aplicativos que eu acho que o iFood ganha muita grana. É alugando a base de dados deles para esses aplicativos. Na verdade, é só uma máscara, só uma tela mesmo que aparece mais para o motoboy. E essa negociação com o restaurante eu não sei como se dá, eu ainda não entendi isso, mas eu vou acabar me envolvendo com essa parte para saber um pouco mais. O foco é mais nesse iFood mesmo, em Nuvem, eu não gosto da ideia de trabalhar preso a um determinado estabelecimento. Eu acho isso muito sem futuro e o aplicativo por trás tem sempre um "ser humaninho", não é? Então, assim, é complicado lidar, a gente tem que ter isso em mente. (E19, homem, branco, 41 anos).³⁰

Também foi mencionada, por alguns entrevistados, a participação em uma cooperativa de trabalhadores chamada Coopermotos. Ela existe há alguns anos no DF e foi resultado de uma dissidência com o Sindicato dos Motociclistas Profissionais do DF (Sindmoto-DF). A cooperativa tem sido construída por um conjunto de entregadores e entregadoras que estão na categoria desde antes da chegada dos aplicativos, sendo que alguns deles trabalharam como celetistas e são críticos das condições de trabalho e remuneração das empresas de plataformas digitais de entrega³¹.

³⁰ Para garantir maior autenticidade e respeitar a diversidade linguística dos entrevistados e das entrevistadas, optamos por limitar nossas intervenções nas falas transcritas àquelas estritamente necessárias para contribuir para a compreensão do texto. Assim, o trabalho de edição deste texto preza pelo respeito à linguagem dos entrevistados, ainda que esta contrarie a gramática normativa.

³¹ Por não se tratar de uma plataforma digital de delivery, a Coopermoto não foi objeto de análise deste relatório, mas vale o registro de sua importância para a categoria no DF, mais como um movimento de resistência do que uma alternativa econômica viável às empresas.

Para qual(is) aplicativos de entrega você trabalha?



FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

Em Brasília, 89% dos entrevistados realizam as suas entregas por meio de motocicletas³². A grande maioria (91,9%) utiliza um veículo de sua propriedade, sendo que 33% pagavam as prestações do financiamento das motos. Isso se revelará mais adiante como um custo adicional sobre os gastos mensais desses trabalhadores, comprometendo suas rendas.

Sobre a utilização das redes sociais virtuais para realizar seus trabalhos, a maioria dos entregadores entrevistados responderam positivamente a esta questão, isto é, 51% afirmaram utilizá-las “sempre”; 13%, “às vezes”, e 36% “não” as utilizam. A rede social mais utilizada é o WhatsApp, seguida por Telegram, Facebook e Instagram. Os entrevistados as utilizam para se comunicarem com os seus colegas de trabalho e com os clientes³³. Apesar de os aplicativos terem chats internos para a comunicação entre entregadores e clientes, as respostas levam a crer que a escolha por uma rede externa se justifica por uma cautela dos entregadores em não ter suas conversas registradas e acompanhadas pelas empresas, reflexo de uma relação de desconfiança causada, sobretudo, por banimentos e/ou punições injustificados por parte das plataformas³⁴.

O questionário buscou identificar qual era a ocupação dos entregadores entrevistados antes de trabalharem para as empresas de aplicativos. Deles, 43% responderam que tiveram um emprego antes de aderir a essas empresas ou que continuavam a ter um emprego paralelo ao trabalho com as plataformas. Apenas 28% estavam na condição de autônomos antes ou concomitantemente ao trabalho com os aplicativos. E

³² Dos 39 entrevistados em Brasília, apenas 4 utilizavam a bicicleta em seu trabalho. Por conta disso, os bikers não são objeto de análise detalhada nesta parte do relatório.

³³ Vários entregadores responderam que também utilizam os aplicativos para prestar serviços por fora dos aplicativos de entrega, como freelancers.

³⁴ No caso do iFood, muitos entregadores disseram utilizar o WhatsApp ou o Telegram para se comunicar com o seu Operador Logístico.

7% revelaram que estavam desempregados e que a única forma de obter renda era trabalhar como entregadores para plataformas digitais de delivery.

Dentre as atividades exercidas com ou sem carteira assinada por esses entregadores antes de aderirem aos aplicativos, destaca-se uma diversidade de ocupações, como: ambulantes, freelancers, jogadores de futebol profissional, motoristas, seralheiros, eletricitas, bombeiros hidráulicos, vendedores, auxiliares administrativos, vigilantes, motoristas de aplicativos, empreendedores e autônomos. Vejamos alguns exemplos:

Eu tinha carteira assinada. Trabalhava em dois empregos com carteira assinada. Eu já cheguei ao ponto de trabalhar em três empregos com carteira fichada. Ganhava o salário de três empregos, para você ter ideia. E a minha vida era muito mais tranquila. Hoje eu trabalho somente para os aplicativos, eles mandam entregas somente quando eles querem mandar. (E52, homem, indígena, 41 anos).

Eu tinha um emprego fixo, aí, por conta da pandemia, os shoppings fecharam e infelizmente eu perdi meu emprego; e aí foi a opção que eu tive. Na época, por trabalhar em shopping e ver muita movimentação de motoboys... e... assim... eu sempre tive habilitação de motoboy e tudo mais... e aí foi a opção que eu vi: trabalhar de Uber e de entregador de moto também. (E48, homem, branco, 23 anos).

Essas respostas ressaltam o fato de que a maioria dos entregadores da amostra tiveram, continuam a ter ou buscam uma forma de trabalho com carteira assinada. Quando questionados sobre o emprego que tinham ou têm, 64% disseram que era na forma de carteira assinada. Isso permite identificar que o contingente de trabalhadores mobilizados pelas plataformas digitais não se restringiu às pessoas desempregadas ou a trabalhadores e trabalhadoras informais, conseguindo inclusive abarcar aqueles que tinham um emprego com carteira assinada. Este foi o caso dos entregadores que foram pressionados ou convencidos a transitar de celetistas para os aplicativos quando estes surgiram no Brasil. Entre esses trabalhadores, a percepção de deterioração das condições de trabalho do motofretista/entregador foi maior.

Eu sempre trabalhei de motoboy. Quando as empresas de aplicativos chegaram, a gente ficou sem opções. Aí, as empresas como pizzaria, restaurante aderiram aos aplicativos. E a gente foi obrigado... automaticamente nos mandaram embora, perdemos o emprego e fomos forçados, de alguma forma, a entrar para o iFood, a entrar para a Uber, o 99 [...] Porque o aplicativo, quando chegou, ele trouxe a facilidade para o lojista. No caso, os restaurantes, as pizzarias... essas áreas que eu trabalho como delivery. Ou seja, é a facilidade sem o compromisso que o lojista tem com o funcionário, que paga ali os direitos etc. E o aplicativo ofereceu uma melhor forma para eles, mas piorou o nosso lado totalmente. Aí a gente automaticamente fomos mandados embora, mas a gente continuou trabalhando para as mesmas empresas, só que não fichado. Trabalhando com aplicativos, ou seja, fazendo aquilo que faz, sem nenhum vínculo empregatício. Isso, segundo eles, né? Eles não querem nenhum contato com funcionário em si. Aí fica fácil para eles e difícil para nós. [Hoje] não se encontra mais serviço de moto a não ser por meio dos aplicativos. Eles dominaram tudo. Os cara não paga direito o motoqueiro. Eu conheço amigos meus que morreram, que ficaram deficientes, o cara que nunca mais na vida vai trabalhar para algo. Eles inventam um seguro aí, que o cara nunca recebe. (E52, homem, indígena, 41 anos).

Quando eu comecei a trabalhar para [a] Loggi, antes dela me bloquear injustamente, indevidamente, sem me dar satisfação, porque é isso que acontece. iFood também, a Rappi – digo isso por todos eles, entendeu? Porque é muito fácil chegar, jogar ali o anzol, pegar todo mundo, até quem não tem experiência. Aí depois quando tá todo mundo lá ganhando x de dinheiro, pega e bota a taxa lá embaixo. A gente sabe que eles ganham dinheiro, que eles cobram 30% em cima de cada pedido do restaurante. Por que eles não pagam 30% em cima de cada pedido pra nós que é a engrenagem da máquina? (E08, homem, negro, 35 anos).

Eu vim me tornar motoboy há 10 anos, em 2010 pra 2011, quando eu fiz meus 18 anos, tirei minha habilitação e iniciei a minha faculdade. Aí, pra pagar minha faculdade, eu já trabalhava de carteira assinada como motoboy, entregador. Aí, a gente fazia entrega de ofício, recolhimento de documento, entrega de cartão, de convite, tudo aquilo que envolvesse com papel era o trabalho que a empresa prestava na época. Desde então eu nunca saí desse segmento. Quando não era motoboy, fui motorista de Uber. Quando o Uber precarizou de forma extrema, surgiu o iFood, e aí a gente já foi migrando porque pagava mais. E hoje a gente vive a precarização nas duas vertentes, tanto motorista quanto entregador [...] quando os aplicativos chegaram cercando o mercado, a gente viu que tinha uma necessidade de regulamentação, mas a primeiro momento, como eles estavam pagando muito bem, fazendo aquele chamariz financeiro muito forte, não se teve nenhum tipo de atenção em relação a isso, mas já era visto que se iria precisar num futuro bem próximo. E aí chegou antes do que qualquer entregador esperava, porque a Uber começou a precarizar, se tornar inviável em 5 anos, no caso de motorista de aplicativo. Já os entregadores não, foi coisa de 2 anos. [Em] 2 anos a precarização já começou e nesse último ano [2020] que foi onde ela se intensificou e demonstrou que não tem nenhum tipo de condição de você trabalhar por essa nova relação de trabalho. (SANTOS, 2020)³⁵.

Alguns trabalhadores precisam realizar “bicos” para complementar a renda de entregador por aplicativos, sendo que na maior parte desses casos atuam como entregadores freelancers em restaurantes:

Eu tenho alguns parceiros comerciais, né? Tenho amigos que são donos de restaurante e tal. Sempre gosto de fazer amizade com eles, eles estão sempre precisando. Eles me ligam e eu ligo para eles. A média com eles assim... eu faço com eles acho que de R\$ 1.500,00 a R\$ 2.000,00. (E08, homem, negro, 35 anos).

Às vezes eu trabalho sem ser pelo aplicativo. Geralmente tem pizzarias, os hambúrgueres artesanais, esses locais de lanches tem os nossos telefones e pagam um fixo mais taxa. Aí é melhor fazer esse aí do que pelo aplicativo. Certos dias do mês é melhor fazer por esse meio. (E49, homem, pardo, 37 anos).

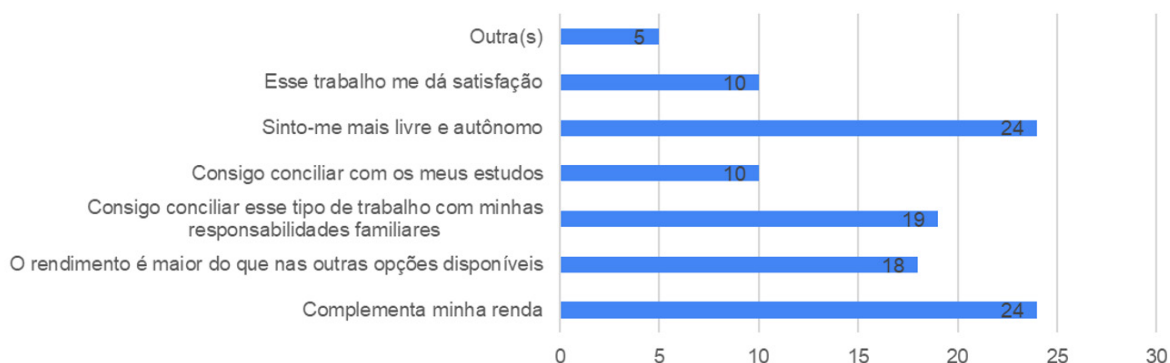
Preciso complementar com outro trabalho, porque no meu caso eu não trabalho somente com o aplicativo, né, o iFood. Eu trabalho também de forma freelancer e o freelancer pra mim compensa muito mais do que o aplicativo. Como eu falei anteriormente, nós ficamos à mercê do aplicativo por conta desses bloqueios e essas coisas assim gerais, e também das taxas que são muito inferiores para a localidade e a nossa locomoção. Nós corremos risco de vida, gastando pneu, gasolina, óleo do motor e assim vai, entre outros, pra chegar, gastando nosso tempo, conhecendo todo o trajeto pra entregar um alimento quente pro cliente, né, ou se for gelado pro alimento não derreter, coisa do tipo, pra entregar no prazo mínimo pro cliente pra ficar à mercê disso, entendeu? Então freelancer compensa muito mais pra nós. E aí, por conta disso, eu dependo de outra renda, que é no caso dos freelancers, né? (E06, homem, negro, 21 anos).

35 Este relato foi obtido numa das várias entrevistas realizadas com lideranças e entregadores do DF para o projeto de pesquisa coletiva “O mundo do trabalho na Era Digital: Plataformas Digitais”, coordenado pelo professor Ricardo Festi.

Em seguida, perguntou-se sobre as vantagens e as desvantagens de trabalhar em empresas de aplicativos, sendo possível escolher mais de uma opção para busca-las (Gráfico 6 e Gráfico 7). As opções apresentadas sobre as vantagens foram “Complementa minha renda”, “O rendimento é maior do que nas outras opções disponíveis”, “Consigo conciliar esse tipo de trabalho com minhas responsabilidades familiares”, “Consigo conciliar com os meus estudos”, “Sinto-me mais livre e autônomo”, “Esse trabalho me dá satisfação” e “Outra(s)”. Nesta questão, as respostas foram mais equilibradas, sendo que quatro dessas opções obtiveram de 18 a 24 menções dos entrevistados (num total de 39). A grande maioria (24) respondeu que considerava como vantagem o fato de se sentir mais livre e autônomo e de o trabalho complementar a sua renda. Em seguida, respectivamente, 19 e 18 entregadores consideraram que outra vantagem no trabalho de entregador por aplicativo era o fato de conseguir conciliá-lo com os estudos e de a renda obtida com ele ser maior que em outros trabalhos.

GRÁFICO 6 – VANTAGENS DE TRABALHAR PARA PLATAFORMAS DE ENTREGAS POR APLICATIVOS

Quais as VANTAGENS de trabalhar em empresa(s) por aplicativo?
Total de vezes que cada opção foi escolhida



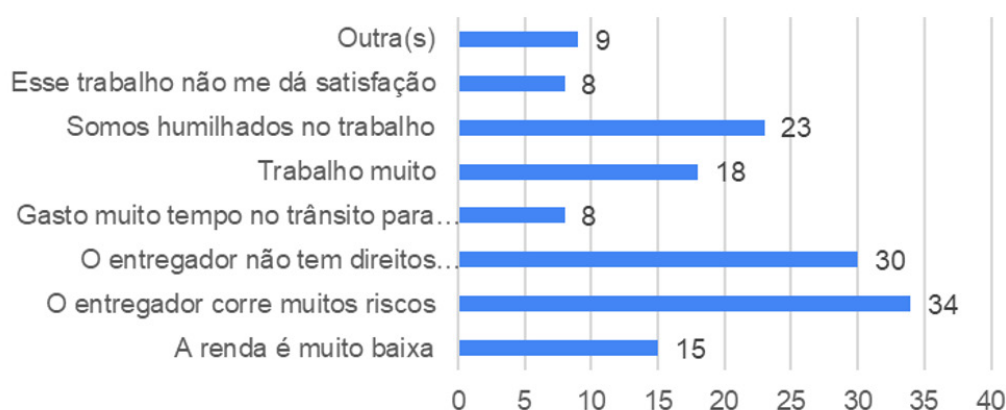
FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

Na questão sobre as desvantagens de trabalhar em empresas por aplicativos, foram dadas como opções: “O entregador corre muitos riscos”, “O entregador não tem direitos trabalhistas”, “Gasto muito tempo no trânsito para chegar ao trabalho”, “Trabalho muito”, “Somos humilhados no trabalho”, “Esse trabalho não me dá satisfação” e “Outra(s)”. Nesse caso, as respostas tiveram menções diferentes, sendo que duas ganharam destaque por terem sido as mais escolhidas pelos entregadores (Gráfico 7). Trinta e quatro consideraram desvantagem o fato de o entregador correr muitos riscos, questão que voltará a ser discutida adiante. Em seguida, 30 entregadores escolheram como desvantagem o fato de eles não terem direitos trabalhistas. Por fim, mencionaram também o fato de serem humilhados no trabalho (23) e de trabalharem muito (18).

O rendimento é legal, sacou? Só que a carga horária é extensa. Às vezes você não tem tempo nem pra gastar dinheiro... [...] Essa questão de você ganhar legal é fase, é temporário. Agora mesmo que é janeiro está devagar. A galera já gastou décimo terceiro, aí é pouca demanda para muito entregador... [...] O cara vai ganhar dinheiro, mas não vai ter vida social. (E08, homem, negro, 35 anos).

GRÁFICO 7 – DESVANTAGENS DE TRABALHAR PARA PLATAFORMAS DE ENTREGAS POR APLICATIVOS

Quais as DESVANTAGENS de trabalhar em empresa(s) por aplicativo? Total de vezes que cada opção foi escolhida



FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

A pesquisa buscou também atestar as diferenças entre os gêneros na atividade de entregadores por aplicativos. Ainda que o questionário não tenha formulado questões que lidassem com as particularidades que envolvem gênero e sexualidade dentro e fora da esfera do trabalho de entregador, pode-se encontrar relatos interessantes dos entrevistados e das entrevistadas que contrastaram com os 82% de respostas positivas à pergunta de se o entrevistado considerava que havia oportunidades iguais para homens e mulheres no trabalho com os aplicativos. Sobre essa questão, vale reproduzir os seguintes diálogos:

Entrevistador: Você acha que existem oportunidades iguais no trabalho para aplicativos tanto para homens quanto para mulheres?

– Eu acho que mulher sofre muito preconceito. Porque está em cima de uma moto, [porque dizem que ela] não vai dar conta de fazer a entrega

Entrevistador: E esse preconceito, você acha que é da empresa de aplicativos ou dos colegas?

– Dos colegas.

Entrevistador: Em termos de oportunidades, você acha que o aplicativo dá oportunidades iguais para o homem e para a mulher?

– Sim, em questão disso eles não diferenciam, não. A entrega que cai para um, cai para o outro. (E27, mulher, amarela, 29 anos).

A relação social é pior porque a gente fala com uma categoria que... nós somos peão. Esse peão é mais difícil de relações sociais. Lembrando que as garotas que estão dentro desse quadro, a maioria são lésbicas, são gays. Então, assim, por si só já junta uma bomba de preconceitos, a mulher entregadora e a lésbica entregadora. É uma coisa ainda mais delicada. Acho que para mulher é bem delicado se relacionar dentro da categoria. (E29, homem, branco, 44 anos).

O que acontece... O app dá oportunidade igual, não tem uma discriminação se você é homem ou mulher. A discriminação é entre os entregadores, pelo fato de não ter muita mulher, tipo... Aqui eu conheço o que... três na minha região aqui no Guará. Então, é muito complicado. Inclusive, ontem, eu tava fazendo uma retirada e um entregador falou assim: "Ah, minha mulher parou de fazer entrega". Aí eu perguntei: "Por quê?". "Porque os homens não respeitam" os homens entregadores que eu tô falando. Tipo, pra fazer entrega eu fico no meio de 50 homens. 50 entregadores, só eu de mulher. Então eles não respeitam. Aí ele falou: "Eles mexem muito com ela, mesmo sabendo que ela é casada comigo", ele também é entregador, e eles não têm o mínimo de respeito. Aí eu falei: "Ah, isso é independente de fazer entrega, independentemente de qualquer local, os homens, infelizmente, não têm mesmo a noção de que o trabalho é igual, que a gente tá trabalhando. Por ser uma mulher e estar sozinha, acha que tem liberdade de assediar, de tudo..., mas não é o aplicativo, são os homens mesmo, os entregadores que estão ali trabalhando com a gente. (E41, mulher, parda, 31 anos).

2.4 RENDIMENTOS E JORNADA DE TRABALHO

As questões referentes ao rendimento e à jornada de trabalho permitem dissecar um dos aspectos mais relevantes do atual processo de precarização das relações de trabalho observadas nas atividades relacionadas às plataformas digitais. Elas ajudaram a identificar o quanto o processo de erosão do trabalho assalariado se acelerou nas últimas décadas, configurando uma das questões chaves para aquilo que se convencionou chamar de uberização do trabalho.

O questionário buscou medir o rendimento mensal de cada trabalhador com os aplicativos, levando em consideração um conjunto de fatores que determinam as rendas bruta e líquida de cada um. Assim, optou-se por não abordar esta questão por meio das taxas de entregas pagas aos entregadores, pois, por mais que os aplicativos se utilizem delas para remunerar os seus "parceiros" no final de um período, para o trabalhador, o que conta é a renda mensal que ele terá para sustentar as suas necessidades. Dessa forma, pautando-se nos princípios do trabalho decente, buscou-se compreender a atividade do entregador e o seu rendimento mensal como uma relação de assalariamento, o que implicou encontrar a relação entre salário/renda líquida e jornada de trabalho.

As questões formuladas seguiram uma ordem que permitiu que os próprios entregadores calculassem cada componente de seu rendimento mensal, separando os ganhos (receitas) e os gastos (despesas). Quase todos os entrevistados revelaram que nunca tinham realizado uma contabilidade tão detalhada de seus rendimentos e gastos, surpreendendo-se com os resultados. Esse procedimento revelou tanto para

o entregador quanto para os entrevistadores desta pesquisa valores desiguais de renda líquida entre os trabalhadores, até então desconhecidos.

Sobre o rendimento dos trabalhadores, foram realizadas as seguintes perguntas:

- a. Qual é a média mensal bruta do seu rendimento total no trabalho para aplicativos?**
- b. Qual é a média mensal somando todas as “gorjetas”?**
- c. Se você possui outra renda (fora do trabalho para aplicativos), qual é a média mensal bruta desse rendimento?**
- d. Qual é o seu gasto mensal com os equipamentos que você usa no trabalho para aplicativos (combustível, aluguel, seguro, manutenção e outros)?**
- e. Qual é o seu gasto mensal com plano de dados do celular?**
- f. Qual é o seu gasto mensal com alimentação fora de casa durante o trabalho com entregas?**

Sobre a jornada de trabalho, formulou-se um quadro com todos os dias da semana e os horários para que os entrevistados pudessem descrever detalhadamente e da forma mais fiel possível a sua jornada diária. Isso era necessário pois, por conta da flexibilidade e da suposta autonomia dada aos entregadores para constituir as suas jornadas de trabalho, as diferenças entre elas eram enormes. Há casos de entregadores que trabalham 6 horas por dia, enquanto outros chegam a ter uma jornada acima de 12 horas. No entanto, não necessariamente aqueles que têm maior jornada de trabalho têm rendimento proporcional. Foi necessário buscar um denominador comum que permitisse comparar os rendimentos de entregadores. Isso foi obtido pela relação entre renda líquida mensal e a jornada mensal total desses trabalhadores e dessas trabalhadoras.

Na primeira questão sobre o rendimento médio bruto mensal, muitos entregadores apresentaram um intervalo de mínimo e de máximo rendimento, enquanto outros forneceram números exatos. Com isso, calculou-se, primeiramente, três médias a partir de todos esses valores fornecidos pelos entregadores. A primeira média (A) considerou, nos casos em que foram apresentados intervalos, a média entre os valores mínimos e máximos da renda bruta mensal. O segundo (B) e o terceiro (C) valor médio foram calculados levando em consideração, respectivamente, a renda média menor e a renda média maior fornecidas pelos entregadores quando estes nos apresentaram um intervalo. A média entre estas duas formas de cálculo foi exatamente o primeiro valor, o que atesta um número justo e próximo à realidade.

TABELA 2 – MÉDIAS TOTAIS DOS RENDIMENTOS BRUTOS DE ENTREGADORES E ENTREGADORAS DE BRASÍLIA

A	Média Total dos valores dos rendimentos médios brutos mensais dos entregadores entrevistados	R\$ 2.805,41
B	Média Total dos valores dos rendimentos médios brutos mensais, utilizando-se os menores valores fornecidos pelos entregadores	R\$ 2.618,92
C	Média Total dos valores dos rendimentos médios brutos mensais, utilizando-se os maiores valores fornecidos pelos entregadores	R\$ 2.991,89

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

Ao final, optou-se por calcular a mediana dos valores encontrados por meio das médias dos dados fornecidos pelos entregadores em intervalos (A). O resultado foi:

TABELA 3 – MEDIANA DOS RENDIMENTOS BRUTOS DE ENTREGADORES E ENTREGADORAS DE BRASÍLIA

Mediana dos rendimentos médios brutos mensais dos entregadores entrevistados, calculada a partir das médias de intervalos	R\$ 2.400,00
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------

Na questão sobre as gorjetas, a maioria dos entregadores relatou receber um valor insignificante para a composição do rendimento final. Mesmo assim, optou-se por calcular a mediana dos valores fornecidos em todas as respostas, obtendo-se o valor de R\$ 45,50³⁶.

Após as questões sobre as receitas recebidas pelo trabalho, buscou-se obter informações sobre os gastos com os equipamentos de trabalho, o plano de dados de celular e a alimentação fora de casa. Nessas questões, em muitos casos, os pesquisadores tiveram que auxiliar os entregadores no cálculo das despesas, já que a grande maioria o fazia pela primeira vez³⁷. Vale ressaltar o depoimento a seguir, de um entregador sobre seu plano de celular, que tem um valor que destoa da maioria.

Entrevistador: Quanto você gasta com plano de celular?

– Rapaz, R\$ 250,00. É o seguinte, o iFood te manda as entregas se você tiver um aparelho bom e uma internet boa. Pois a internet que oscila, você não consegue receber os pedidos. Mas, no meu caso, sai 250 porque peguei um plano com o aparelho. Quando eu terminar de pagar o aparelho, o plano cai para R\$ 180,00 [...] A gente é obrigado a usar um plano bom, entendeu? Isso é fora o meu gasto com a moto. (E52, homem, indígena, 41 anos).

Os resultados sobre os gastos foram tabulados na Tabela 4.

TABELA 4 – MEDIANA DE GASTOS MENSAIS DE ENTREGADORES E ENTREGADORAS DE BRASÍLIA

Mediana de gastos mensais com equipamentos que usa para trabalhar (combustível, aluguel, seguro, manutenção e outros)	R\$ 900,00
Mediana de gastos mensais com plano de dados do celular	R\$ 60,00
Mediana de gastos mensais com alimentação fora de casa durante o trabalho com entregas	R\$ 250,00

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

36 Aqui se fez procedimento parecido com a questão a. Primeiro, obteve-se a média de valores nas respostas que apresentaram um intervalo no valor da gorjeta e depois se buscou a mediana de todas as respostas. Vale sempre destacar que esta “Média Total de gorjetas” é um valor tipificado, calculado sobre a margem desta pesquisa e que permite comparar e obter o valor do rendimento líquido total. Caberá, posteriormente, investigar caso a caso, tentando compreender como se manifestam, por exemplo, em casos de OL, de quem financia moto, de quem trabalha em determinadas regiões etc.

37 Os pesquisadores auxiliaram os entregadores a se lembrarem de gastos que normalmente eram deixados de fora desta contabilidade, como financiamento ou seguro do veículo utilizado no trabalho. Também auxiliaram na somatória dos gastos.

Com a obtenção desses valores, foi possível calcular a mediana dos rendimentos mensais líquidos dos entregadores que participaram da entrevista:

TABELA 5 – MEDIANA DE RENDIMENTO LÍQUIDO DE ENTREGADORES E ENTREGADORAS DE BRASÍLIA

Mediana do rendimento médio líquido dos entregadores entrevistados	R\$ 1.237,50
---------------------------------------------------------------------------	---------------------

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

A mediana do rendimento médio líquido dos entregadores que participaram da pesquisa se aproxima do piso salarial dos motofretistas no DF, em 2021, de R\$ 1.172,63; também é próxima do valor obtido pela PNAD Covid-19, de R\$ 1.727,60³⁸.

No entanto, o valor calculado de R\$ 1.237,50 sobre a renda líquida mensal dos entregadores não permite compreender as particularidades da gestão do trabalho e muito menos comparar os rendimentos dos trabalhadores desta amostragem, já que as jornadas de trabalho individuais são muito diferentes. A média total da jornada semanal dos entregadores de aplicativos da nossa amostra foi de 65,72 horas (a mediana foi de 66 horas). No entanto, como apontado anteriormente, há casos de jornada semanal de 24,5 horas e outros de 114 horas semanais.

Esta discrepância de jornadas de trabalho colocou um desafio para a comparação das rendas dos entregadores. Por lógica, poderia se pressupor que quem tem uma maior jornada de trabalho teria um maior rendimento. No entanto, o trabalho em plataformas digitais trouxe uma particularidade e uma dificuldade para o cálculo da renda: o trabalho não pago, isto é, o tempo de trabalho em que o entregador fica disponível para o aplicativo sem realizar entregas e não é remunerado. No entanto, este tempo de trabalho disponível é computado como parte da jornada diária de trabalho desses entregadores. Assim, o tempo de espera entre uma entrega e outra – já que eles são remunerados sob demanda – é fundamental para compreender a composição da renda líquida mensal de cada trabalhador.

A solução encontrada foi buscar um número que pudesse servir de comparação entre os entrevistados. Para isso, tomou-se como medida constante o tempo, que foi utilizado como referência para encontrar um denominador comum capaz de estabelecer comparações entre as atividades dos entregadores por meio de sua jornada de trabalho e de sua renda líquida. Dessa forma, dividiu-se a renda líquida pelas horas totais de trabalho mensal de cada entregador obtendo-se, assim, a renda líquida por hora trabalhada. O resultado foram os números díspares expressos na Tabela 6.

38 A pesquisa da PNAD covid-19 não realiza distinção entre renda bruta e renda líquida. Então, pode-se afirmar que este valor é aproximado à renda mensal bruta dos entregadores entrevistados (LAPA, 2021b).

TABELA 6 – RELAÇÃO ENTRE JORNADA E RENDA LÍQUIDA DE ENTREGADORES E ENTREGADORAS DE BRASÍLIA

Código do Entrevistado	Quantos dias por semana	Jornada diária	Jornada semanal	Jornada mensal	Renda líquida ³⁹	Renda líquida/hora
E01	6	6	36	144	R\$ 450,00	R\$ 3,13
E06	7	3,5	24,5	98	R\$ 30,00	R\$ 0,31
E08	7	11,5	80,5	322	R\$ 2.220,00	R\$ 6,89
E10	7	13	91	364	R\$ 215,00	R\$ 0,59
E13	5	11	55	220	R\$ 3.008,00	R\$ 13,67
E14	6	10	60	240	R\$ 3.075,00	R\$ 12,81
E15	6	9	54	216	R\$ 473,00	R\$ 2,19
E18	7(5_2)	18 e 12	114	456	-R\$ 390,00	-R\$ 0,86
E19	7	9	63	252	R\$ 870,00	R\$ 3,45
E22	7_6	12	60	312	R\$ 100,00	R\$ 0,32
E23	7	9	63	252	R\$ 1.255,00	R\$ 4,98
E24	5	7	35	140	R\$ 1.515,00	R\$ 10,82
E27	6	14	84	336	R\$ 2.665,00	R\$ 7,93
E29	7_6 ⁴⁰	14	98	392	R\$ 2.081,00	R\$ 5,31
E30	7(4_3)	10 e 6	58	232	R\$ 1.110,00	R\$4,78
E31	5	8	40	160	R\$ 3.425,00	R\$ 21,41
E32	7	13	91	364	-R\$ 211,00	-R\$ 0,58
E36	7	12	84	336	R\$ 5.350,00	R\$ 15,92
E37	7 (5_2) ⁴¹	5 e 7,5	40	160	R\$ 1.385,00	R\$ 8,66
E38	7	12	84	336	R\$ 1585,00	R\$ 4,72
E40	6	12	72	288	R\$ 1.450,00	R\$ 5,03
E41	6	16	96	384	R\$ 6.460,00	R\$ 16,82
E46	6	13	78	312	R\$ 685,00	R\$ 2,20
E48	6	12	72	288	R\$ 2.430,00	R\$ 8,44
E49	4	8	32	128	R\$ 1.100,00	R\$ 8,59
E50	6	12	72	288	R\$ 2.120,00	R\$ 7,36
E52	6	12	72	288	R\$ 3.750,00	R\$ 13,02
E55	6	11	66	264	R\$ 1.100,00	R\$ 4,17
E56	5	12	60	240	R\$ 4.365,00	R\$ 18,19
E59	7	12	84	336	R\$ 1.406,00	R\$ 4,18
E61	7	12	84	336	R\$ 700,00	R\$ 2,08
E62	6	8,5	51	204	R\$ 3.500,00	R\$ 17,16
E63	7	11	77	308	R\$ 650,00	R\$ 2,11
E64	6	9,5	57	228	R\$ 1.110,00	R\$ 4,87
E66	2	13	26	104	R\$ 370,00	R\$ 3,56
E68	6	8	48	192	R\$ 2.910,00	R\$ 15,16
E69	7(3_4)	6 e 13	70	280	R\$ 2.090,00	R\$ 7,46

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

39 Alguns dados de renda líquida e renda líquida/hora apareceram como negativos. Numa análise puramente quantitativa eles seriam descartados. Neste caso, optou-se por mantê-los por considerar que todas as informações são subjetivas, fornecidas pelos próprios trabalhadores e, por conta disso, trata-se de sua percepção e relação com o rendimento.

40 Representa que o entregador trabalha 7 dias numa semana e 6 dias na outra, folgando a cada 15 dias.

41 Neste caso, o entregador trabalha 7 dias por semana. Entre parênteses, representamos quantos dias trabalha uma determinada jornada expressa na coluna seguinte.

Com os números expressos na Tabela 6, pode-se encontrar que a mediana da renda líquida por hora do trabalho como entregador de aplicativos em Brasília foi de R\$ 5,03⁴². A revelação da renda líquida/hora de cada entregador permitiu olhar o problema de uma perspectiva diferente de como vinha sendo realizado o debate na literatura especializada. Esta, ao optar por focar nos valores das taxas por entrega pagas aos trabalhadores, permitiu uma comparação reflexiva dessa forma de remuneração com o salário por peça, que era comum no setor industrial antes do estabelecimento de uma rede protetiva do trabalho e do assalariamento padrão por meio de um contrato jurídico. Essa aproximação é interessante, pois permite ressaltar a estratégia de gestão por meio do engajamento dos trabalhadores e da competição entre eles, já que os seus ganhos dependerão de suas produtividades. Assim, nesse sistema, há uma relação entre produtividade/rentabilidade/salário, isto é, quanto maior o engajamento na produção, maior o salário. Acima de tudo, o trabalhador ainda tem certo controle sobre o ritmo do trabalho⁴³.

No caso das plataformas digitais, esta relação não ocorre de forma tão direta. Como foi possível demonstrar na Tabela 6, um maior engajamento (expresso na jornada de trabalho) não significa maior renda para o trabalhador. Isso ocorre, pois, diferentemente do que ocorria no setor industrial, nem todo o tempo do trabalhador disponível para a empresa é revertido em produtividade, no caso, em entregas de mercadorias. Maior engajamento significa maior tempo conectado ao aplicativo. Além disso, um trabalhador não pode mudar de aplicativo (deslogar) durante os intervalos ociosos, na busca por entregas, pois seria penalizado. Ele deve estar totalmente disponível ao aplicativo a que se conectou primeiro. Assim, esta massa de entregadores e entregadoras subordinada aos aplicativos e este tempo total de trabalho não pago são fundamentais para a rentabilidade das empresas, mas fatais para a renda dos trabalhadores.

Como atestam os relatos, o tempo de espera é fundamental para o funcionamento desse sistema e faz parte daquilo que a literatura tem chamado de gamificação do trabalho. Esta questão só pôde ser desvendada pois a pesquisa buscou calcular com os entregadores os seus ganhos e os seus gastos, tendo como referência o trabalho decente e, portanto, a importância da relação salarial.

2.4.1 Operador Logístico e gamificação

Há dois elementos fundamentais para compreender a gestão do trabalho pelas plataformas digitais: a gamificação e a gestão flexível por meio do algoritmo. Os relatos dos trabalhadores permitem afirmar que por meio dessa gestão flexível, diferenciada e gamificada, os aplicativos se utilizam da concorrência entre os próprios entregadores (na busca por mais entregas) para obter mais engajamento deles no trabalho e, portanto, maior tempo de conexão no aplicativo, o que resulta em maior tempo de trabalho não pago. É justamente isso o que permite explicar as enormes diferenças expressas em renda líquida/hora da Tabela 6.

A gamificação do trabalho permite amplificar na gestão algorítmica uma das estratégias fundamentais do neoliberalismo, que consiste em:

[...] criar o maior número possível de situações de mercado, isto é, organizar por diversos meios (privatização, criação de concorrência dos serviços públicos, “mercadorização” de escola e hospital, solvência pela dívida privada) a “obrigação de escolher” para que os indivíduos aceitem a situação de mercado tal como lhes é imposta como “realidade”, isto é, como única “regra do jogo”, e assim incorporarem a necessidade de realizar um cálculo de interesse individual se não quiserem perder “no jogo” e, mais ainda, se quiserem valorizar seu capital pessoal num universo em que a acumulação parece ser a lei geral da vida. (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 217).

No entanto, a ideia de liberdade e flexibilidade dada aos entregadores por aplicativos é uma ilusão. Cria-se a noção de que o engajamento mais intenso no trabalho, concorrendo permanentemente com os seus colegas, traria maior rendimento individual. Seria a luta pela sobrevivência na qual os mais fortes venceriam. No entanto, justamente o que o sistema gamificado de gestão do trabalho faz é rejeitar este princípio da livre competição, pois ele impede que as rendas estejam vinculadas ao tempo de trabalho conectado e disponível do trabalhador.

A gamificação consiste na utilização de um sistema de scores e pontuações que acabam por criar rankings, classificações e níveis de engajamento dos entregadores. Quanto maior a “pontuação”, melhor posicionado estará o entregador numa certa escala. Esta posição será determinante para receber mais ou menos entregas. Ganha-se pontos em cada entrega realizada e perde-se pontos em faltas ou erros. No entanto, as regras que estabelecem esses ganhos e perdas não são compartilhadas com os trabalhadores, gerando incertezas quanto ao seu procedimento.

Ainda que o algoritmo seja um segredo, os entregadores são capazes, por meio de suas experiências, de identificar algumas das lógicas de funcionamento desses aplicativos. Eles passam, por exemplo, a entender quais são os melhores horários ou locais para obter o maior número de entregas. Esse conhecimento prejudica o sistema estruturado por meio da gamificação e da gestão diferenciada.

Por outro lado, as empresas passaram a perceber “gargalos” em sua gestão, como períodos do dia em que há poucos entregadores disponíveis. A solução de algumas dessas empresas, sendo o caso mais emblemático e pioneiro o do iFood, foi criar “turnos” e horários fixos de trabalho, sob supervisão de um gestor, para uma fração dos entregadores inscritos em suas plataformas⁴⁴.

Assim, no caso do iFood, há duas formas de vinculação ao seu aplicativo: por meio do sistema Nuvem ou pelo sistema de Operador Logístico (OL). O primeiro é o tipo de vínculo comum a todos os aplicativos: o entregador se cadastra na plataforma e passa a receber as demandas enquanto estiver logado, conforme seu score e outros fatores. No OL, os entregadores se submetem à supervisão de um Operador Logístico e a um horário fixo de trabalho (almoço, café da tarde e jantar), por ao menos seis dias da semana. Esta nova modalidade permite à empresa aumentar a produtividade e o controle sobre os entregadores — além de tê-los disponíveis nos “horários de

44 Encontramos relatos em nossas pesquisas sobre o surgimento de sistemas de agendamento por parte de algumas empresas, como a Rappi e a Loggi.

pico” das entregas – ao mesmo tempo em que se mantém isenta das responsabilidades que teria com um contrato de trabalho tradicional. Esta modalidade pode ser mais bem descrita pelos relatos a seguir.

A gente é obrigado a cumprir com os horários fixos. É obrigado, sabe por quê? Eles nos forçam a cumprir sem obrigar. Por exemplo, a gente trabalha das 10h às 22h. Esta pausa de 20 minutos é uma [...] a maioria dos motoqueiros vai falar que não usa. Por quê? Porque se você tirar uma pausa de 20 minutos para o almoço, o aplicativo vai diminuir o seu tempo on-line, então automaticamente o sistema vai diminuir as entregas para você naquele turno em que você tirou a pausa. Então o motoqueiro é obrigado a não tirar pausa. O que eu faço? Eu compro a minha marmitta, coloco no baú e quando eu vou pegar um pedido que demora para fazer, eu almoço. É isso que a maioria dos motoqueiros fazem. Pois, se ele tirar pausa, principalmente na hora do lanche, o cara não pega mais entrega. É o sistema do iFood. Por isso eu falo, o Ministério do Trabalho tem que olhar o sistema do iFood. Tem que investigar o sistema, como ele lida com a gente. Ele nos força a não tirar pausa. A maioria não tira pausa. Eu só tiro pausa quando eu vou embora. Eu vou embora as 22h, então tiro pausa 20 minutos antes para ir embora mais cedo. (E52, homem, indígena, 41 anos).

A gente começa às 10h. Depois das 14h, eles te dão 20 minutos para almoço. Aí nestes 20 minutos você tenta almoçar, lanchar, fazer alguma coisa. Depois começa a receber os pedidos novamente. São 20 minutos à tarde e 20 minutos à noite [...] Com o iFood já trabalho há 2 anos. Mas estou há 3 meses como OL. O OL é iFood, mas é onde te obriga a trabalhar. O iFood tem dois sistemas: o Nuvem, em que você fica livre; e o OL, em que você tem que trabalhar. Eles te obrigam a trabalhar. Se você não fizer as corridas, ele não te manda as próximas. Se você evitar uma, ficará o dia todo em “gancho”, praticamente. Não vai te mandar outra. (E38, homem, pardo, 43 anos).

[...] o aplicativo nos obriga a entrar na OL. Se no momento você está precisando, igual eu. Se está frustrado com a 99, o iFood está ali meio que te obrigando, pois ele é excelente, entendeu? Mas você trabalha das 10h até a meia-noite, sem parar, e fica automaticamente lá, com supervisor no seu pé. E detalhe, você não vai trabalhar fichado. Vai estar supervisionado por um supervisor do iFood, mas não vai ser fichado [...] Aquelas contas novas elas não bipam, elas não chamam. De forma alguma. Você pode ficar on-line 24h por dia que ela não vai chamar. Então se você está precisando trabalhar, você vai, porque você não vai conseguir trabalhar pela plataforma. Pois ele não te envia os pedidos, como aqueles antigos ou aqueles que entram para o OL. Pois no OL eles conseguem subir a sua conta, né? Não sei, o supervisor lá entra com um acordo com o iFood, não sei como funciona, e eles acabam subindo a sua conta e você consegue pegar mais pedidos. Mas um Nuvem, um novato, sem chances. Não tem isso, não tem pedido para ele. Aí ele acaba sendo obrigado. Isso é muito errado, muito! (E55, homem, pardo, 24 anos).

Dá para o cara viver do iFood, do aplicativo? Dá! Mas o cara não tem vida. Aonde o aplicativo te mandar você tem que ir. Pode estar chovendo, pode o mundo estar caindo. Você tem que entregar. O cara que trabalha para OL, ele não tem esse negócio, não. Ele tem que ir. Se não for ele é penalizado, ele leva multa. Ele fica dois, três dias sem trabalhar [...] O cara ganha dinheiro, mas não tem vida. (E50, homem, pardo, 35 anos).

Sobre a questão dos turnos e horários fixos, vale destacar este esclarecedor depoimento:

Então, assim, é por turnos. O turno do almoço, que é das 10h às 14h ou 14h30 [...] Tem uma outra categoria que já pega em seguida das 14h às 18h. Então, o que acontece, tem turno do almoço, que é das 10h às 14h. Tem o turno do lanche, que é das 14h às 18h. E tem o turno da janta, que é das 18h às 22h. Então, o motoqueiro, se ele fizer um turno só, ou dois turnos, o iFood vai te mandar menos entregas que em três turnos. Entendeu? Então, automaticamente o iFood te escraviza aí. Se você não trabalhar os três turnos, você vai ganhar menos. Então, para você manter um salário, de R\$ 5.000,00 a R\$ 7.000,00, você é obrigado a trabalhar os três turnos. Mas não por eles; eles não te dizem “você vai trabalhar agora, senão você é mandado embora”. Eles te obrigam pelo sistema, senão você não pega entrega. Então, indiretamente eles te obrigam [...] Se o motoqueiro não trabalhar os três turnos, se ele não ficar direto, o seu score cai. Você pode ser o melhor motoqueiro, saber os endereços certinhos, mas o seu score vai cair, se você não trabalhar o que eles exigem [...] Na OL, o seu aparelho, quando você loga, você dá para eles a sua localização. Caso você ande 10 passos, eles sabem onde você está. Então, não adianta, a OL te monitora enquanto você está logado [...] A OL, se você estiver em casa e a OL me pedir para ir trabalhar, porque faltou um motoqueiro e eu não for, a OL tira um turno meu, ou me coloca numa área ruim, que não tem muita entrega. Os caras forçam a gente, eles obrigam a gente sem obrigar. Isso é humilhação pra gente! (E52, homem, indígena, 41 anos).

Assim, como entregador do sistema OL, o trabalhador não tem autonomia para escolher o dia da semana em que irá descansar:

[...] o dia da folga é um processo de mendicância. Você tem que mendigar a folga e folgar sábado e domingo é quase impossível. É segunda, terça e quarta. Com muita dificuldade você consegue um domingo no mês. Isso falando de OLs... quem te escala é a própria base... A solicitação da folga é verbal... Não é você pedir e folgar, é você pedir e aguardar a folga. (E29, homem, branco, 44 anos).

Além dos turnos, os entrevistados também nos relataram que aqueles que optam por deixar o sistema OL precisam passar por uma espécie de “quarentena” para seguirem vinculados ao aplicativo do iFood, o que produz penalização financeira:

Eu estava trabalhando na Uber, pois eu tinha saído de uma OL. Eles nos deixam 3 meses sem trabalhar. Você não tem vínculos com OL, nem nada, mas se você for sair de lá, você fica 3 meses sem poder entregar pelo iFood até eles liberarem de novo o cadastro seu. Isso é para te obrigar a não sair. Mas como eu não queria ficar mais lá, saí mesmo assim. Aí eu fui trabalhar na Uber Eats. (E52, homem, indígena, 41 anos).

A gestão algorítmica praticada pelas empresas de delivery por aplicativos exerce também um controle sobre a geolocalização dos entregadores. Num processo movido contra uma Operadora Logística e o iFood no Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, o entregador relatou que “não podia faltar ou mandar alguém em seu lugar”, assim como não poderia escolher o turno de trabalho, pois ele era determinado pelo OL, com 15 dias de antecedência. Disse também, como nos depoimentos anteriores, que parava apenas 15 minutos para almoçar e que, para isso, precisava

avisar o OL por meio do Telegram. Não podia recusar entregas, pois sofreria multa e ficaria um tempo sem receber chamadas. Por fim, acrescenta em seu depoimento que o OL delimitava também as rotas, como fica evidente no relato a seguir, em que o entregador afirma:

[...] que sabe que as rotas eram monitoradas porque foi fazer uma entrega e encontrou uma via interditada e foi questionado pelo Telegram, com o print da rota alternativa que fez, sobre o motivo pelo qual tinha alterado a rota; [...] que o Telegram era operado por uma base da 1ª reclamada⁴⁵.

2.4.2 Comparando perfis de entregadores

Buscando desvendar as formas de gestão do trabalho das plataformas digitais de delivery por meio da flexibilização e da gamificação, selecionamos nove entrevistados, destacando alguns dos dados fornecidos por eles durante as entrevistas (Tabela 7). Os dividimos entre diferentes jornadas de trabalho, renda líquida, e renda líquida/hora, classificando-os a partir desta última como renda Baixa, Média e Alta. O critério para esta classificação são as médias encontradas entre os entrevistados, mas também o valor referência de um rendimento de US\$ 5,50 por dia, adotado pelo Banco Mundial para considerar alguém em situação de extrema pobreza⁴⁶.

Vale destacar que não existe um padrão na relação entre jornada e renda. Alguns trabalham mais que outros, mas recebem uma renda líquida menor ao final do mês. Há vários fatores que refletem nisso, como, por exemplo, a distância percorrida entre trabalho-moradia, se a moto é financiada ou própria, se é ou não do sistema OL, se tem casa própria ou alugada, entre outros. O que queremos ressaltar é que não existe um padrão e isso é proposital e parte fundamental da gestão algorítmica dessas plataformas digitais.

45 Processo número 0010900-48.2019.5.15.0094, acessível em: <https://pje.trt15.jus.br/consultaprocessual/detalhe-processo/0011011-72.2019.5.15.0113/2>.

46 Para chegarmos num valor que pudéssemos comparar com a nossa amostra, tomamos esta referência de renda diária e a dividimos por uma jornada de 8 horas, o que resulta num valor aproximado de R\$ 3,96 por hora.

TABELA 7 – PERFIS DE ENTREGADORES E ENTREGADORAS DE BRASÍLIA

Entrevistado	E27	E36	E38	E59	E61	E31	E37	E06	E66 ⁴⁷
Dias que trabalha/semana	6	7	7	7	7	5	7	7	2
Jornada diária	14	12	12	12	12	8	5 / 7,5	3,5	13
Jornada mensal	336	336	336	336	336	160	160	98	104
Renda Líquida	R\$ 2.665,00	R\$ 5.350,00	R\$ 1.585,00	R\$ 1.406,00	R\$ 700,00	R\$ 3.425,00	R\$ 1.385,00	R\$ 30,00	R\$ 370,00
Renda líquida/hora	R\$ 7,93	R\$ 15,92	R\$ 4,72	R\$ 4,18	R\$ 2,08	R\$ 21,41	R\$ 8,66	R\$ 0,31	R\$ 3,56
Classificação	Médio	Alto	Médio	Médio	Baixo	Alto	Médio	Baixíssimo	Baixo
OL	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
Sexo	Feminino	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino
Idade	29 anos	28 anos	43 anos	29 anos	33 anos	42 anos	23 anos	21 anos	39 anos
Veículo	Moto própria	Moto própria	Moto financiada	Bicicleta de um familiar/amigo	Moto financiada	Moto própria	Moto financiada	Moto financiada	Moto própria
Cor/Raça	Amarela	Pardo	Pardo	Branco	Negro	Branco	Pardo	Negro	Branco
Reside	Casa de família, 5 pessoas, Santa Maria	Casa alugada, 2 pessoas, Samambaia	Casa Alugada, 2 pessoas, Guará	Casa própria, 4 pessoas, Sobradinho	Casa alugada, 4 pessoas, Ceilândia	Casa de família, 4 pessoas, Guará	Casa de família, 5 pessoas, Santa Maria	Reside em casa de família, 8 pessoas, Paranoá	Reside casa família, 2 pessoas, Recanto das Emas
RAs em que trabalha	Todo DF	Plano Piloto, Lago Sul e Lago Norte	Plano Piloto, Guará e Águas Claras	Plano Piloto e Sobradinho II	Todo DF	Plano Piloto, Guará	Plano Piloto, Guará, Cruzeiro, Sudoeste/Octogonal	Taguatinga, Paranoá, Lago Sul, Lago Norte, Varjão, Itapoã	DF
Tempo de deslocamento	35 minutos	37,5 minutos	10 minutos	42,5 minutos	28 minutos	10 minutos	32,5 minutos	45 min	10 min (??)
Aplicativos	iFood, Rappi, Uber Eats, Loggi	iFood, Rappi, Uber Eats, Loggi	iFood	iFood, Rappi, Uber Eats	iFood, Rappi, Uber Eats, 99Food	iFood e 99Food	Uber Eats e 99Food	iFood	iFood
Renda média mensal bruta	R\$ 4.000	R\$ 6.050	R\$ 3.500		R\$ 2.200	R\$ 4.000	R\$ 2.500	R\$ 2.250	R\$ 500
Gorjeta	R\$ 125	R\$ 460	R\$ 35	R\$ 2.000	R\$ 35	R\$ 50	R\$ 0	R\$ 0	R\$ 0
Gasto com equipamentos	R\$ 900	R\$ 750	R\$ 1.250	R\$ 200	R\$ 1.500	R\$ 450	R\$ 800	R\$ 1.600	(Não conseguiu mensurar)
Plano de celular	R\$ 60	R\$ 60	R\$ 100	R\$ 400	R\$ 60	R\$ 50	R\$ 65	R\$ 120	R\$ 50
Alimentação no trabalho	R\$ 500	R\$ 350	R\$ 600	R\$ 70	R\$ 0	R\$ 125	R\$ 250	R\$ 500	R\$ 80

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

47 Cf. informou o entrevistado, “muitos OL têm que cumprir carga horária semanal. Mas, com a falta de mão de obra, alguns OLs pegam motoboy pra rodar só no final de semana”.

2.5 LOCAIS DE DESCANSO

O questionário perguntou onde o entregador realiza o seu descanso ou pausa ao longo da jornada de trabalho. A maioria respondeu buscar um local arborizado, com sombras, para descansar. No Plano Piloto e nas Ras de maior renda per capita do DF, onde há concentração de entregadores trabalhando, esses locais são fáceis de encontrar devido à singularidade do projeto de uma cidade-parque arborizada e com grandes espaços verdes. Outro local mencionado como descanso, principalmente quando chove, foram os pilotis, isto é, os vãos sustentados por uma grelha de pilares no pavimento térreo dos prédios com o objetivo de facilitar a passagem de pedestres. Por fim, também foram mencionados como locais de descanso/pausa as Quadras Comerciais, as galerias e os shoppings devido à proximidade e à facilidade de encontrar banheiros e água potável. No entanto, a grande maioria dos lugares em que os entregadores realizam o seu descanso/pausa não possuem banheiro, água potável ou assento. Mesmo nos setores comerciais, onde se poderia usá-los com facilidade, há relatos de discriminação ou impedimento de acesso a eles. Numa das perguntas realizadas, a grande maioria dos entrevistados relatou que as empresas não fornecem uma base de apoio para descanso ou realização de suas atividades — por exemplo, além de banheiro e água potável, acesso à internet, pontos de eletricidade para recarregar o celular e meios para aquecer as suas refeições.

Entrevistador: Onde você faz essa pausa para se alimentar?

— Geralmente a gente para no meio das residências, nos banquinhos da quadra. O aplicativo não dá nenhuma tenda, nenhum lugar para carregar o celular. Se for na chuva, a gente fica embaixo de prédio. Nossa vida é assim.

Entrevistador: E nesses lugares onde vocês param, vocês têm acesso a água, assento, banheiro ou alguma outra coisa?

— Não, só o meio fio. (E27, mulher, amarela, 29 anos).

Normalmente, como a gente está na rua, a gente procura uma árvore para almoçar. Almoça e deita um pouquinho ali. Às vezes não dá nem tempo de almoçar. Nos dias de chuva, busco qualquer lugar que tenha um abrigo. Senão, tem que ficar na chuva mesmo. (E38, homem, pardo, 43 anos).

Por esses e outros motivos, a reivindicação de pontos de apoio para os entregadores de aplicativos ao redor da cidade foi central nas manifestações políticas que estes realizaram entre 2020 e 2021, como será demonstrado logo a seguir.

2.6 EXPECTATIVA COM O TRABALHO

Os entregadores trabalham em mais de uma empresa. Perguntou-se quanto tempo o entregador trabalha nos aplicativos mencionados e as respostas permitem afirmar que o iFood é a empresa em que a maioria trabalha e com a qual eles têm vínculo há mais tempo, seguido pela Rappi e pela Uber Eats.

Sobre o sistema de avaliação do trabalho dos entregadores pelos aplicativos, a grande maioria (79%) respondeu já ter sido avaliada ao menos uma vez. Entretanto, quanto à opinião deles acerca do processo de avaliação realizado pelos clientes (foi possível escolher mais de uma opção), 53,8% escolheram que “É um incentivo para o nosso trabalho”, seguido por “Gera muita insegurança” (28,2% escolheram essa opção). Vale registrar alguns relatos:

Ela ajuda, mas, às vezes, se depende muito dessa avaliação, pois os clientes reclamam quando o pedido chega frio, prejudica os entregadores que não têm culpa da demora da empresa. Deveria ter um método de avaliação do entregador para o cliente. (E06, homem, negro, 21 anos).

A gente tem um prazo quando o pedido é direcionado para gente, se a gente demora de chegar, eles já redirecionam o pedido para outro entregador. A mesma coisa em relação ao tempo que a gente tem para chegar no cliente, e aí se passar esse tempo eles bloqueiam a gente e a gente fica sem receber pedidos. Às vezes a gente está numa distância de 15 km e eles querem que a gente chegue lá em 5 minutos no meio da chuva. (E27, mulher, amarela, 29 anos).

Avaliação negativa é relativa, pois nem sempre é culpa do entregador o atraso dos pedidos, e muitas vezes ele é mal avaliado injustamente. Pode ser um erro do restaurante, pois o lanche muitas vezes demora a ser preparado e o entregador é penalizado. (E30, homem, pardo, 40 anos).

Para o motoboy é ruim, para os clientes é bom! Acho interessante que o motoboy seja avaliado, mas seria importante ter a possibilidade do motoboy também poder avaliar o cliente (às vezes, por exemplo, você chega lá e o cliente demora pra descer... o motoboy ganha com o tempo). O iFood e a Uber Eats tem opção de avaliar os restaurantes. (E50, homem, pardo, 35 anos).

É um serviço prestado com muito sacrifício, muita dor de cabeça que a gente tem, como com os restaurantes, e no final somos avaliados por um cliente que só está lá te esperando. Mas, aí, o pedido dele demorou! E o que ele vai fazer, pois está com fome? Vai te avaliar do jeito que ele quer. (E38, homem, pardo, 43 anos).

Eu acho que era pra ser importante só que acaba sendo nula, porque, se eu não participo da avaliação do cliente, então qual benefício vai me trazer? Se eu sou avaliado pelo comentário do cliente ao meu respeito, mas não tenho acesso a qual comentário, então qual benefício vai me trazer? Na verdade, a avaliação do cliente é boa só para o aplicativo. Não é bom para o entregador, não beneficia em nada o entregador, porque ele não vai ser promovido, porque não vai receber gorjeta, porque não vai aparecer na parede como funcionário do mês. Então a avaliação é só uma forma que o aplicativo tem de manter as rédeas sobre o entregador. É uma pressão psicológica para o entregador ficar refém do aplicativo... a sua avaliação vai diminuir meu volume de entrega, mas o seu elogio, ao entregador Jurandir, não vai aumentar em nada meu volume de entregas. (E29, homem, branco, 44 anos).

Questionados se já tinham sofrido algum tipo de punição ou bloqueio pelos aplicativos, 76% responderam positivamente. Em seguida, pediu-se para informar se sabiam qual teria sido o motivo da punição ou bloqueio:

Fui bloqueado por 12 horas porque um cliente reclamou que não recebeu o pedido mesmo eu tendo entregado. (E22, homem, pardo, 23 anos).

Eu falo para os caras que eu tenho saudade daquela época em que não tinha aplicativo, porque era os clientes que ligavam na loja e pedia a pizza, falava o endereço certinho. Aí você pega uma entrega de aplicativo e os caras mandam o endereço pela metade faltando o bloco, faltando a quadra. Aí a gente chega atrasado no cliente, o cliente acha ruim e bota nota ruim, aí a gente é bloqueado, sem nem saber o porquê. (E08, homem, negro, 35 anos).

[...] acontece muito no 99Food, é, eu, você aceita a solicitação lá de entrega e eles te dão um prazo muito curto pra chegar até o restaurante. Como eu trabalho no horário de pico, tem muito trânsito na rua e, às vezes eles colocam lá, são seis quilômetros pra chegar no restaurante e ele coloca três minutos, se eu pegar um semáforo fechado eu já perdi esse prazo, certo? É, e eles bloqueiam se você tiver avaliação ruim nesse quesito de atraso, de chegar no restaurante, eles te bloqueiam, bloqueiam por 8 horas, não chegam a te bloquear por dias, mas te bloqueiam por horas, entendeu? Sem, sem chamado, você não consegue nem ficar on-line. (E30, Homem, Pardo, 40 anos).

Na Loggi, em casos como este, a empresa pede para o entregador retornar ao endereço do cliente para saber o que aconteceu. No entanto, é necessário destacar a diferença de mercadorias, pois na Loggi são em sua maioria de produtos não-perecíveis, enquanto nas demais são refeições e/ou produtos consumidos logo após serem entregues.

Também foram comuns os relatos de bloqueios ou punições após o entregador rejeitar entregar uma mercadoria num local considerado de risco. Outros disseram ter apertado sem intenção o “botão” de entrega antes que a mercadoria tivesse sido efetivamente entregue no endereço e não conseguiram reverter o processo no aplicativo, nem entrar em contato com alguém para relatar o engano. Os bloqueios dos entregadores ao aplicativo variam de 40 minutos a três semanas, dependendo da “gravidade” e da reincidência.

Mesmo com todos os problemas relatados acima, 70% dos entrevistados disseram que pretendem continuar a trabalhar com os aplicativos. No entanto, a maioria relatou que pretende seguir trabalhando com os aplicativos até conseguir um emprego melhor ou terminar os seus estudos.

Bem, é uma profissão com que eu me identifico. Eu acho legal estar fazendo esse tipo de serviço que as pessoas, às vezes, estão cansadas. Está precisando de um mimo ali, né? De um conforto a mais, de receber seu pedido na sua casa, no conforto da sua casa. Às vezes está uma chuva intensa, a pessoa não quer sair de casa e eu fico feliz em poder servir essas pessoas no conforto da casa delas. Eu gosto bastante de moto, é uma paixão minha, particularmente. Eu gosto de fazer o serviço também pelas amizades. Meus amigos todos trabalhando comigo ali. A gente acaba tendo aquele laço. Enquanto tiver tudo isso pra mim, eu vou continuar na profissão, mas eu pretendo ficar nesses aplicativos por aí até pelo menos eu me formar em alguma coisa. Eu penso em fazer faculdade. Então eu acho que pelos próximos cinco anos eu estou aí. (E22, homem, pardo, 23 anos).

Uma das questões da pesquisa buscou medir o grau de satisfação dos entregadores com o seu trabalho em aplicativos. A resposta a ela demonstrou certa contradição com os relatos anteriores. Dos entrevistados, 40% dos entregadores consideraram o seu nível de satisfação como “Regular”, enquanto outros 40% a consideraram como “Boa”; 15%, como “Ruim” ou “Muito Ruim”, e apenas 5%, como “Muito boa”.

GRÁFICO 8 – SATISFAÇÃO COM O TRABALHO DE ENTREGADORES E ENTREGADORAS DE BRASÍLIA



FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

Ainda sobre essa questão, vale reproduzir os relatos a seguir:

Ultimamente [a minha satisfação com os aplicativos] está regular. Se você perguntar à maioria dos entregadores, eles vão dizer que a satisfação está bem menor. É muita humilhação que a gente passa todos os dias. Porque você vai ver que a maioria dos motoboys tem prazer de trabalhar em cima de uma moto, mas, ultimamente, com a falta de respeito que existe entre os clientes, e os próprios proprietários de loja está enchendo e nem queremos mais trabalhar na verdade. (E27, mulher, amarela, 29 anos).

É regular. O iFood também é bom. Os caras têm uma organização, vendem muito. Isso é bom pra gente. Eu vou também pegar e maltratar ou cuspir onde eu tiro o pão de cada dia? Eu só quero ter o direito de trabalhar e saber que vou permanecer naquele emprego. E se, por um acaso, eles me mandarem embora, saber que vou receber alguma coisa para poder me manter até eu conseguir arrumar um outro emprego. Eu quero para mim e a minha categoria, o que todo trabalhador é digno de receber. É direito! A gente quer o nosso emprego, fazer o nosso serviço tranquilo, sem esta pressão louca. Pois esta pressão que a gente sofre, a gente já trabalha no trânsito, já tem a pressão do trânsito do dia a dia.... a gente pode morrer a qualquer hora. (E52, homem, indígena, 41 anos).

Quando perguntado se a remuneração do trabalho em aplicativos é suficiente para o sustento do entregador e de sua família, 74% responderam que não e 26% que sim. Dentre os que responderam “não”, 40% disseram que precisam complementar a renda de entregador com outro trabalho e 50% que precisam complementá-la com outras pessoas da sua família. Entre aqueles que responderam possuir uma outra atividade remunerada para poder complementar a sua renda de entregador, os valo-

res declarados pelos entrevistados foram muito diferentes, variando conforme o tipo de atividade e o tempo dedicado a ela⁴⁸.

Nas respostas ao questionário, 71% dos entregadores consideram que a sua jornada de trabalho compromete a sua vida pessoal. Dentre estes, 18 assinalaram que “seu/sua cônjuge reclama de falta de tempo para a família”, 13 escolheram que “não conseguem fazer coisas que gostam” e 11 ainda assinalaram que os “seus filhos reclamam de falta de tempo para eles”. Os relatos a seguir permitem uma ideia dessas dificuldades:

O dia de folga não resolve os meus problemas. Eu não tenho tempo para nada [...] Tento resolver questões burocráticas nos dias de folga [...] Eu nunca tenho dia livre, né?! (E38, homem, pardo, 43 anos).

Tenho namorada. É sofrimento porque a gente não tem tempo. Os dias que dá para fazer uma renda legal é justamente o dia que a galera quer ficar em casa, sábado, domingo, feriado. Aí, então, fica limitado. Tem muita briga. Não há possibilidade de eu folgar mais vezes... (E08, homem, negro, 35 anos).

Não tem tempo de ficar com a família no fim de semana, e em datas especiais como dia das mães, dia dos pais. Eles são tão egoístas que nesses dias eles colocam promoções para o entregador ter tipo uma motivação para trabalhar, já que pensa que vai ter que trabalhar para poder ganhar aquele valor. (E27, mulher, amarela, 29 anos).

A vida social e a vida familiar se anulam por completo. Você não tem mais aquele almoço de domingo com a sogra, com os cunhados...Essa relação social, essa interação familiar acaba. Nem é por má vontade, é físico mesmo, porque está exausto. Você passar 14h em uma moto aguentando trânsito terrível, clientes mal-humorados, comerciantes que debocham da sua cara. (E29, homem, branco, 44 anos).

Compromete, sim. Eu não tenho muito tempo. Por exemplo, final de semana... Meu namorado quer sair, minha filha quer sair, quer fazer alguma coisa, mas dificilmente eu posso, na verdade eu nunca posso. Eu sempre falo que não vai dar porque no final de semana tem mais entregas, né? Se a semana foi ruim, foi meio fraca de pedidos de segunda a sexta, sábado e domingo certamente vão ser bons. Então eu não vou poder sair de jeito nenhum. Então, compromete. Até a minha filha estava escrevendo uma cartinha pra mim, falando que eu nunca tenho tempo pra nada, que eu só penso em trabalhar. Acordo, de manhã, com o aplicativo ligado. E o aplicativo é muito viciante, né? É viciante porque você bate o ponto e coloca uma meta. A meta de 200 reais por dia. Eu tenho que fazer 200 reais por dia. Se tiver bom, aí que eu não paro mesmo, porque tá chamando muito. Se tiver fraco eu não paro também, esperando chamar. E aí você sabe que a gente recebe semanal, trabalha até domingo e na quarta-feira tá na conta. Então tem essa vantagem, tipo, você fica viciado mesmo. E sabe que se não rodar não vai ter dinheiro [...] Teve um comentário maior chato, porque a minha moto é bem grande e eu tenho 1,50/1,55 m. E a minha moto é alta. Então, nem os motoboys nem os entregadores têm uma moto igual a minha, sempre as motos deles são pequenas, são menores... CG na verdade. Aí eles falam: “Ah, mas você é mulher e pequenininha, por que você tem uma moto desse tamanho?”, aí eu falo: “Uai, porque eu tenho dinheiro pra comprar” [risos]. Eu dou uma resposta bem grossa logo, no tom de grosseria mesmo, para não prolongar. Geralmente, é isso. Eles comentam muito da minha moto. Pelo fato de ser mulher, mesmo. (E41, mulher, parda, 31 anos).

48 Nestes casos, não foi possível calcular as jornadas de trabalho desses trabalhos complementares.

Aproveitamos a questão e perguntamos à E41 como ela concilia o trabalho de entregadora por aplicativo com o cuidado da filha e as tarefas domésticas:

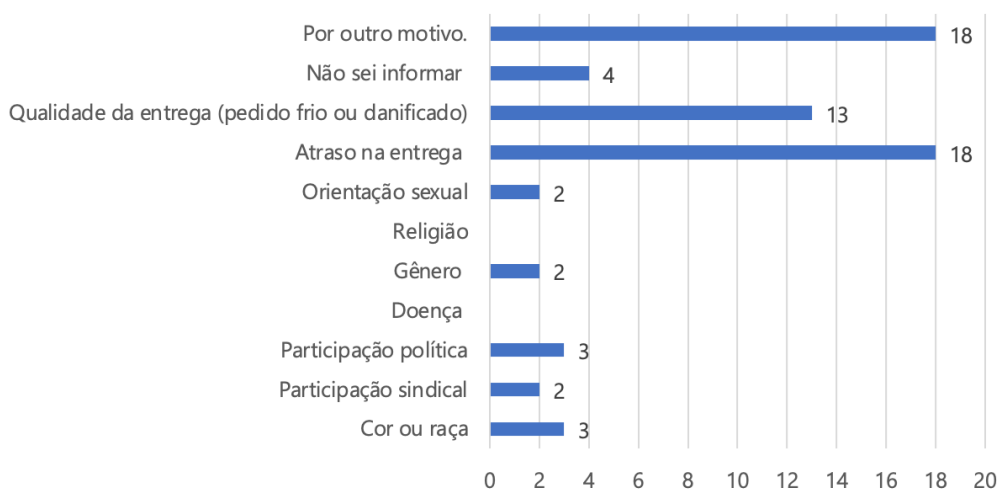
[...] eu fico intercalando, tipo assim... Como [a minha filha] já é grandinha, ela já tem 13 anos, então ela já faz, praticamente, tudo. Porque sempre foi só nós duas. Ela cuida da casa, ela lava tudo, ela limpa a casa, ela praticamente faz tudo mesmo. O serviço doméstico quem faz é ela. Eu faço pouquíssima coisa na verdade. Eu só cozinho. Eu não a deixo cozinhar por causa do fogo que eu tenho medo. Hoje, eu fui rodar de manhã e não estava chamando e eu vim pra casa. Eu fico arrumando as coisas e botando no lugar, ela fica lavando os pratos, aí é isso. A gente fica nessa. Eu moro aqui, na área do iFood, então toda hora eu estou em casa. Mas geralmente quem faz tudo é ela mesmo. (E41, mulher, parda, 31 anos).

2.7 DISCRIMINAÇÃO NO TRABALHO

A natureza do trabalho de entregador por meio de plataformas digitais, na qual as empresas se ausentam das várias responsabilidades quanto às atividades exercidas por eles, deixa-os expostos e fragilizados para diversas situações de discriminação e violência física e/ou emocional. Quando questionados sobre isso, 81% dos entrevistados disseram ter se sentido discriminados e/ou ter sofrido algum tipo de ofensa durante o trabalho. Nessa questão, era possível escolher mais de uma resposta, o que permitiu criar o Gráfico 9.

GRÁFICO 9 – DISCRIMINAÇÃO CONTRA ENTREGADORES E ENTREGADORAS DE BRASÍLIA

Se sofreu discriminação/ofensa, qual(s) o(s) motivo(s)?



FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

Relatos:

Não tem valor. A gente é tratado como um lixo. Por exemplo, a gente sempre pega uma chuva danada e não tem um abrigo para ficar embaixo. Tem que ficar no meio da rua, muita chuva pegando em vocês. E o teu guarda-chuva é o capacete. Tem que ficar preso dentro de um capacete. Por exemplo, se você vai no shopping, eles têm um lugarzinho lá que o pessoal vai e chama, onde o restaurante te dá a entrega. Só que para eles, é coberto. Para nós, a gente tem que ficar no estacionamento, embaixo de uma árvore ou então na chuva. A gente não tem um lugar onde comer, onde tomar água, o banheiro, a gente tem que usar o banheiro do shopping. Mas, se a gente estiver de capa de chuva, o segurança não deixa a gente entrar no shopping. Você tem que tirar a capa de chuva para ir lá. (E38, homem, pardo, 43 anos).

Uma vez, eu cheguei lá no restaurante e já tinha uma comida pronta. Eu achei até estranho. Aí eu peguei e o dono falou: “você tem que ir rápido, pois o pedido dele foi errado”. Aí eu peguei e fui levar a comida. Ele tinha dado 10 minutos para o cliente e eu fiz em 15 minutos. Só que era uma distância de quase 15 km. Tinha trânsito e tinha tudo. Eu fui rápido. Só que eu não sabia desse horário que ele falou para o cliente. Aí eu cheguei lá e o cliente estava pau da vida. O cara descarregou em mim. Me chamou de motoqueiro inútil. Disse que era por isso que estava nesta profissão. Que eu não iria crescer nunca. E era um senhor de idade. Eu fui humilhado, me senti um lixo naquele dia [...] Em quase todos os restaurantes, se você chegar lá, você fica em pé. Não tem uma cadeira para você sentar. Você senta nas calçadas, esperando o pedido que às vezes demora mais de uma hora. Uma vez eu fui reclamar para o dono e ele me disse: “você tem que esperar aí calado, pois eu estou pagando a sua taxa”. Já tinha mais de uma hora que eu estava esperando o pedido. E ele ameaçou ainda ligar para o iFood para “acabar com a minha vida”. Ele não ligou, pois eu já tinha entrado no suporte e avisado que o restaurante estava atrasando e que o cara estava nervoso [...]. Mas o lojista e o cliente têm o poder de te banir. Então, a gente fica com medo, né? (E52, homem, indígena, 41 anos).

Todos os dias é uma humilhação diferente. Tanto pelos clientes, quanto pelas lojas. A gente não poder ter um banheiro para a gente usar, a gente não poder entrar dentro de uma loja para esperar um pedido, a gente ficar no meio da chuva, esperando o cliente sair, tem uns deles que demoram de 30 a 40 minutos. Lugar para sentar; uma água oferecida para a gente beber; são coisas simples, mas que no nosso dia a dia iria melhorar bastante. (E27, mulher, amarela, 29 anos).

Muitos relataram sofrer preconceito de classe e preconceito no trânsito por ser motociclista e/ou entregador.

No Park Way quadra 15, fui fazer entrega numa bela de uma mansão, casal na beira da piscina e eu estava com o produto para recolher. Eles me vendo o tempo todo do lado de fora e não se levantava. 15 min, 20 min depois foram ao portão e abriram para eu entrar, era um condomínio, mas cada casa era fechada. Aí voltaram para a piscina e eu já estava com a maquininha para passar o cartão e foram mais 15 min. Eu falei “pô, isso é desrespeito”, aí ele começou “você deve ser algum desses petralha”, logo eu, e tive um bate-boca lá. (E29, homem, branco, 44 anos).

Todos os dias a gente passa por situação bem complicada. Até mesmo no trânsito, que é principalmente o maior motivo. Os carros não respeitam e acham que todo motoboy é aquele motoboy maluco que anda fazendo besteira no trânsito, mas nem todo mundo é assim. Aí rola um preconceito, porque a moto que eu tenho não é daquelas barulhentas e é uma moto comum, e aí, pela maioria dos motoboys usarem aquelas motos barulhentas e acabar incomodando, o pessoal tem preconceito de qualquer forma. (E48, homem, branco, 23 anos).

Logo em seguida, buscou-se saber daqueles que responderam ter sofrido algum tipo de discriminação os motivos ou os fatos desencadeadores dela. Nessa questão, também era possível escolher mais de uma alternativa. A maioria relacionou a discriminação sofrida ao atraso na entrega ou à qualidade do produto entregue. Entretanto, também foram mencionadas discriminações por cor ou raça, participação política ou sindical, gênero ou orientação sexual. Dezoito entregadores assinalaram ter sofrido algum tipo de discriminação não listada na questão. Os relatos a seguir tentam dar conta desses e outros casos:

McDonald coloca um refrigerante dentro de um copo amarrado em um saco e a maioria dos clientes irão reclamar sobre isso; olha de cara feia, ofende [...] Acontece muitas vezes de se sentir ofendido porque pedem para avaliar, falam boa-noite e as pessoas fecham a porta na cara, recebem mal. Tem que subir às vezes 4 lances de escadas a pessoa. (E22, homem, pardo, 23 anos).

Pelo Detran, pelos policiais, segurança de shopping. Em relação a segurança de shopping, por exemplo, em dias de chuva a gente vai retirar o pedido usando uma capa de chuva, só que os seguranças exigem que tiremos a capa, porque senão vamos molhar o piso do local, e só recolocar a capa quando sair do espaço [...] Teve um dia em que eu me senti muito humilhada quando entrei no elevador para subir com uma entrega, e uma senhora estava com um cachorro no elevador [e] falou que ia sair, porque senão a capa de chuva molhada iria molhar o cachorro dela.. [...] O que mais me dói é as pessoas falarem para deixar o pedido no tapete. Quer dizer que o tapete é mais limpo que o próprio motoboy? Sendo que a gente está ali trabalhando com máscara, usando álcool. A gente, para entregar um pedido, a gente está de máscara, mas o cliente, não. Então a gente tá tomando as nossas providências e os clientes, não. Assim que começou a pandemia saiu a lei que a gente não pode ficar subindo nos apartamentos, tem que deixar na portaria. Os clientes xingam a gente quando a gente manda mensagem dizendo que o pedido dele já está na guarita: "ah, eu tô pagando você para vir deixar na porta da minha casa", sendo que no próprio aplicativo tem a opção de receber em mãos ou sem contato físico, mas ninguém respeita isso. Até o porteiro quer humilhar a gente. (E27, mulher, amarela, 29 anos).

É, assim... Eu sou uma pessoa muito discreta, entendeu?! Porém tem muitos casos, dos próprios motoboys, mesmo... Não é nem muito por parte dos estabelecimentos ou do cliente, é por parte dos próprios motoboys, que são bem machistas e tudo mais, só que pra mim não interfere, né?! Eu tenho a mente muito aberta e sou muito discreto também, mas existe muito preconceito. Inclusive, assim... Que eu vejo... Porque às vezes eu estou num grupinho que... Porque querendo ou não, sempre montam grupos assim no meio da rua, né, e aí a gente para pra conversar e passa uma pessoa assumida, que tem trejeitos e tudo mais... E a galera falta ir lá bater na pessoa, entendeu?! Chega a mexer, chega a agredir verbalmente e tudo mais. Eu, algumas vezes, já me impus com

relação a isso. Tem pessoas que eu já joguei lá no chão [dizendo] “Nossa, mas como você faz isso com uma pessoa?!”, [e o agressor retrucava:] “Ah, mas isso não é pessoa”... Só que, aí, quando eu falo que eu sou, as pessoas [reagem dizendo] “Nossa, mas você não parece, é diferente; o seu caso é diferente”. Então existe preconceito com relação aos próprios motoboys, no caso do próprio grupo. Agora de estabelecimentos eu não lembro de já ter passado por alguma coisa. Eu já perdi empregos por conta disso... Cheguei a fazer testes e tudo mais na empresa, mas quando descobriram não quiseram me contratar. Mas, com relação a isso, é só por parte dos motoboys mesmo. (E48, homem, branco, 23 anos).

Nos casos em que o entregador sofreu discriminação ou ofensa, 77% não comunicaram os aplicativos. Muitos mostraram-se incrédulos com a ação das empresas para resolver os conflitos.

A culpa é sempre do entregador. O único culpado é sempre o entregador. E as vias, os canais de e-mail para você relatar o que de fato aconteceu na entrega é limitada e é um processo burocrático. Então, pra falar com suporte de aplicativo eu não tenho paciência. (E08, homem, negro, 35 anos).

Entre aqueles que comunicaram a empresa, nenhum entrevistado relatou saber se ela tomou alguma providência, sendo que a maioria ou não sabia o que aconteceu depois ou não obteve um retorno.

2.8 SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHADOR

Foi realizada uma série de perguntas aos entregadores para atestar a segurança e a saúde deles no trabalho. A primeira interrogou se a atividade de entregador apresentava algum tipo de risco à vida. Para esta questão, foram apresentadas as seguintes opções: “Não existe risco algum”, “Existem riscos pequenos/moderados”, “Existem muitos riscos”. Todos os entrevistados responderam que seu trabalho apresentava muitos riscos. Sobre isso, um entregador desabafou:

Cara, eu posso nunca mais ver a minha família quando eu vou trabalhar. Eu posso nunca mais andar. Eu posso não ter mais a minha mente quando eu vou trabalhar [...] Entre os entregadores não têm conflito. A gente é uma família. Os perigos são mais com assalto e trânsito. Por exemplo, eu tenho o meu pé direito fraturado, a mão fraturada, eu tenho um problema na cabeça, no nervo do pescoço, que foi fruto de uma pancada. Tenho problema no tórax. Eu já tive uns 10 acidentes. (E52, homem, indígena, 41 anos).

Em seguida, tendo novamente a possibilidade de escolher várias opções, foram apresentados um conjunto de possibilidades de riscos à saúde e à vida. Neste caso, todos assinalaram que os riscos estavam relacionados ao trânsito, tais como colisões, batidas, estresse e ofensas de condutores de carros (este último, apontado nos relatos). Em seguida, foram feitas 35 menções a assaltos ou a outras questões relacionadas à segurança ou à violência. Como já apontado anteriormente, na temá-

tica sobre discriminação, a segurança física dos entregadores durante a sua jornada de trabalho é um grande problema, com poucas ações das empresas para resolvê-lo. Assim, diante das respostas e dos relatos, percebe-se que esses trabalhadores estão expostos a inúmeras formas de violência física, psicológica e simbólica.

TABELA 8 – RISCOS ASSOCIADOS AO TRABALHO DE ENTREGADORES E ENTREGADORAS DE BRASÍLIA

Riscos mais comuns (possível assinalar vários)	
Relacionados ao trânsito (colisões, batidas, estresse)	38
Assaltos ou outras questões de segurança	35
Conflitos entre os próprios entregadores	8
Outro(s)	7

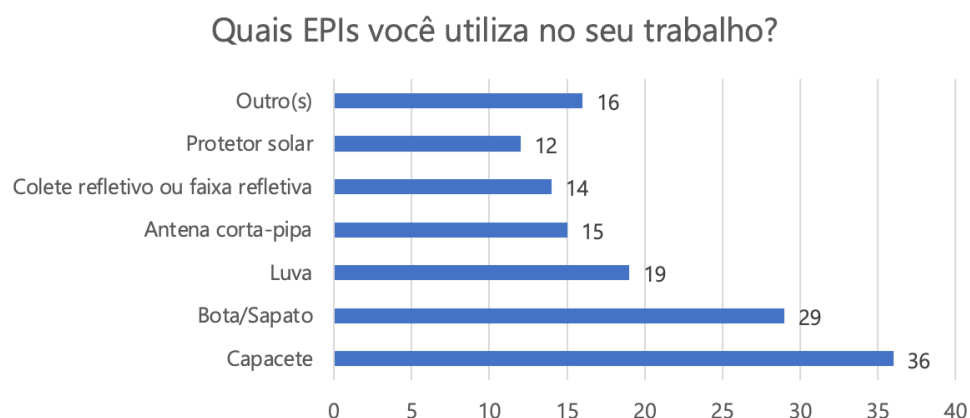
FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

A questão ainda permitia que o entrevistado escolhesse “Outro(s)” e desse a sua opinião ou um relato de alguma situação vivida. Aqueles que o assinalaram apontaram como risco no trabalho os acidentes, as multas de trânsito, a violência física ou verbal praticada pelos próprios clientes ou por donos e funcionários de estabelecimentos comerciais e, por fim, a contaminação pelo vírus da covid-19.

Quanto às ações das empresas sobre os riscos no trabalho, 55% dos entrevistados assinalaram que elas não dão orientações para preveni-los; 37% consideram que elas dão assistência, mas são pouco eficazes, e apenas 8% as consideram satisfatórias.

Quanto à utilização de EPIs pelos entregadores de aplicativos durante o seu trabalho, o questionário apresentou mais uma vez uma lista de objetos para que os entrevistados assinalassem aqueles que faziam parte de seu uso cotidiano, sendo possível complementá-la com outros. As respostas estão expressas no Gráfico 10, a seguir, conforme o número de menções.

GRÁFICO 10 – USO DE EPIs POR ENTREGADORES E ENTREGADORAS DE BRASÍLIA



FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

Entre os equipamentos mencionados como “Outro(s)”, temos o uso de calças jeans, camisetas com proteção UV ou manguitos, capas de chuva, joelheiras e cotoveleiras, jaquetas com ombreiras, jaquetas de couro, e faixas refletivas no baú. No caso dos bikers, foram mencionados também o uso de tênis e assessorios na bicicleta, como lanternas e faróis.

Quanto ao fornecimento de EPIs pelas empresas, 74% assinalaram que elas nunca os fornecem, enquanto 26% consideraram que elas fornecem apenas alguns. Neste caso, vale ressaltar que a maioria dos entrevistados consideraram os equipamentos e os produtos de proteção relacionados à covid-19 como parte desses poucos EPIs fornecidos pelas empresas. Esta questão será retomada logo adiante.

A pergunta “O que ocorre se você tiver um problema de saúde ou acidente durante o trabalho e se recusar a realizar a tarefa nessas condições?” buscou averiguar a desresponsabilização das empresas em relação às condições de trabalho e de saúde dos entregadores. A resposta era aberta, permitindo a coleta de uma série de relatos. Muitos narraram que, ao ficarem impossibilitados de entregar um pedido por conta de algum problema, informavam as empresas e estas se mostravam preocupadas mais com a mercadoria que com a saúde e o bem-estar do entregador. Em muitos casos, os entregadores acidentados foram punidos com bloqueios nos aplicativos por não terem finalizado a entrega, como apontou o relato a seguir:

Se tiver algum problema enquanto estiver carregando o pedido, precisará comunicar o aplicativo e outro entregador recolhe o produto e conclui a entrega. Fora isso, não há nenhum suporte. (E29, homem, branco, 44 anos).

Além disso, sofrer um acidente durante a entrega de um produto repercute negativamente no score do entregador nos aplicativos. Assim, se ele tiver que se ausentar por um tempo para se recuperar do acidente ou por um problema de saúde, quando retorna ao trabalho não estará mais no mesmo nível anterior de “usuário” e, conseqüentemente, receberá uma quantidade menor pedidos.

Se sofrer um acidente e não conseguir realizar a entrega, aciona o botão de emergência no aplicativo do iFood (a 99Pop também), e, assim, os clientes são avisados, outro motoboy conclui a entrega, e uma ambulância é enviada ao local. Em caso de problema de saúde e não conseguir concluir, o entregador é avaliado negativamente. (E15, homem, pardo, 28 anos).

Teve uma vez que eu sofri um acidente da Loggi lá em Taguatinga. Eu bati na traseira de um carro. Estava chovendo e foi um monte de moto que foi na traseira do carro de uma vez. Estava faltando cinco pacotes para entregar e eu sofri esse acidente. Eu os comuniquei, consegui falar, chamei o guincho, levei minha moto para casa. Eles me deixaram bloqueado, enquanto eu não devolvesse a mercadoria onde eu peguei, eles não liberaram minha plataforma pra eu trabalhar. Nesse caso, eu fiquei em casa acidentado. Não estava conseguindo pilotar e foi uma semana... (E08, homem, negro, 35 anos).

Ah, primeiramente o meu score que é o de, o... a quantidade de pedidos que vem pro meu aplicativo diminuiria, então meu nível da Uber, como eu falei, iria cair né, e quando eu fosse retornar, né? É, teria essa dificuldade aí pra colocar o nível de volta, o aplicativo no nível platina de volta, por conta que estaria parado. (E37, homem, pardo, 23 anos).

Segundo os entrevistados, no que se refere ao iFood, caso o entregador tenha um problema de saúde que o impossibilite de trabalhar e tenha que ficar em casa — como um acidente de trânsito —, a empresa paga a ele, no mês em que ficar afastado, o equivalente ao valor recebido no mês anterior. No caso da Loggi, em situação semelhante, ela paga um salário-mínimo ao entregador. No entanto, para usá-lo, é necessário provar que está impossibilitado de trabalhar por uma questão de saúde ou acidente de trabalho e que este tenha sido causado pela atividade laboral, o que em muitos casos é difícil fazer, levando os entregadores a desistirem do processo.

Se eu trabalho, eu como. Se eu não trabalho, eu não como. Esta é a política. Então, se eu cair e quebrar a perna, não ganho nem do iFood nem de ninguém. Eles têm um seguro lá que eles falam que é de acidente. Aí eles falam que te dão se você estiver com o pedido. Só que você tem que provar que está com o pedido, que não bebeu, tirar foto do local, tirar foto da ocorrência e da carteira [...] Mas você está machucado e no chão, como vai fazer tudo isso? É loucura do iFood. (E52, homem, indígena, 41 anos).

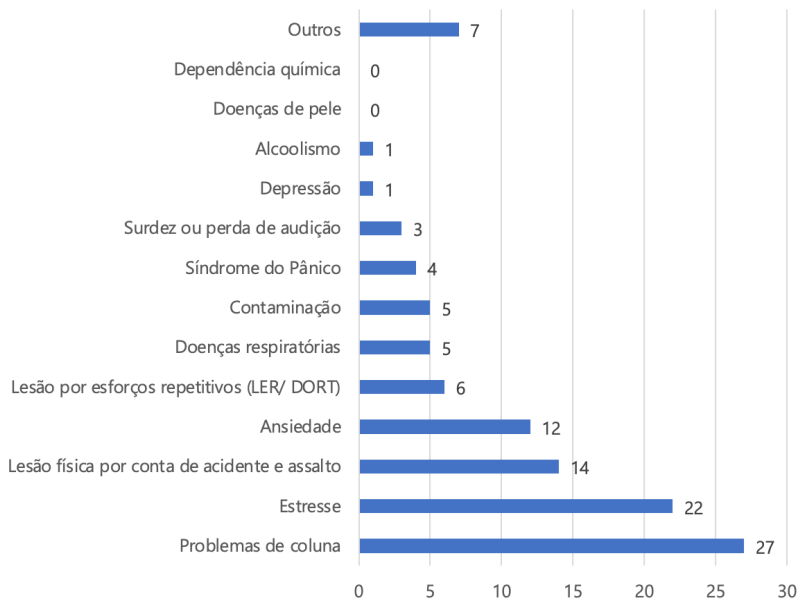
[...] por isso que eu pago o MEI, entendeu? É porque essa reforma trabalhista, agora, parece que ou é MEI ou carteira assinada. Então, como é, fiquei mais pro lado autônomo, eu optei por pagar o MEI. Se acontecer qualquer coisa, eu me acidentar, eu posso dar entrada em algum benefício e aposentadoria quando eu ficar mais velho [...] Eu tenho MEI, mas muitos informais não têm MEI. Se cair na pista, machucou, quebrou moto, matou alguém, for atropelado é ele por ele mesmo. Aplicativo, restaurante não garante nada. (E08, homem, negro, 35 anos).

Também questionou-se aos entrevistados se, depois de terem começado a trabalhar com entregas por aplicativo, tiveram algum problema de saúde relacionado à ocupação. Foi apresentada uma lista de problemas da qual poderiam escolher mais de um. Como resultado, a grande maioria assinalou apresentar algum problema de coluna, seguido por estresse, lesão física por conta de acidente e assalto, e ansiedade (Gráfico 11). Também se buscou saber se eles tinham recebido algum diagnóstico médico que atestasse esses problemas de saúde. Mais da metade respondeu não ter sido diagnosticada por um médico. No entanto, a outra parcela dos que responderam afirmativamente à pergunta sobre problemas de saúde relatou ter sido diagnosticada por um médico em ao menos um dos sintomas. Entre estes, estão problemas de coluna, problemas relacionados à saúde mental (estresse, ansiedade e síndrome do pânico) e acidentes de trânsito ⁴⁹.

49 As respostas positivas daqueles que tiveram um diagnóstico foram infladas pelos que sofreram acidentes e disseram ter recebido um diagnóstico no hospital.

GRÁFICO 11 – PROBLEMAS DE SAÚDE RELATADOS POR ENTREGADORES E ENTREGADORAS DE BRASÍLIA

Depois de ter começado a trabalhar com entregas por aplicativo, você apresentou algum desses problemas de saúde relacionados ao trabalho?



FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

O relato de E52 sobre os problemas de saúde relacionados ao trabalho foi o mais sintomático de todos de nossa amostra:

Eu tive laudo da minha perna esquerda, que eu fracturei e que tem um parafuso. Do meu pé direito, pois eu quebrei o pé em quatro lugares e eu não mexo o dedão. Eu tenho da minha mão, pois eu quebrei. Mas não ficou lesão, não. Só perdi um pouco da força. Tenho um problema deste nervo que sobe para o pescoço aqui, né? Tem hora que isso me tira até o sono. Eu tenho esta parte do tórax toda arrebentada por causa de pancada. No talo, eu tenho que fazer uma outra cirurgia, pois ficou uma lesão ainda. E no joelho eu tenho que fazer uma cirurgia também. Então, eu vivo, todos os dias... só para você ter uma ideia, se eu andar mais ou menos 500 metros eu passo quase uma semana sem conseguir dormir por causa desta lesão no talo. A minha mulher tem que fazer massagem no meu pé todos os dias para eu dormir. Tem dia que eu não durmo, eu rolo na cama todinha. É a vida do motoboy, fazer o quê!? (E52, homem, indígena, 41 anos).

Em seguida, o questionário indagou sobre os riscos de assaltos aos entregadores durante o trabalho. Em primeiro lugar, buscou-se saber se as empresas adotam alguma estratégia para impedir que os entregadores sejam assaltados e, caso sim, se eles as consideram eficazes. Dentre entregadores que responderam a essa questão, 78% assinalaram que “Não”, 5% “não souberam informar”, e 16% disseram que “os aplicativos adotam algum tipo de política”. Neste caso, alguns aplicativos indicam aos entregadores as áreas urbanas em que há alto risco de assalto.

Nos aplicativos tem como você dizer que uma determinada área é de risco, de perigo. Você avisa o aplicativo. No entanto, ele não te manda mais pedidos depois disso e passa o pedido para outro entregador. Então, para mim, eu entrego o pedido. (E52, homem, indígena, 41 anos).

Eles informam os locais que são áreas de risco. Os aplicativos dão a opção de você cancelar a corrida por deslocamento muito alto, ou porque é uma carga muito grande, como em casos de restaurantes que querem que você carregue uma prateleira dentro do baú. Então eles dão a opção de você não pegar uma corrida para um lugar que é área de risco, mas, se você for e tiver algum problema, eles não acionam automaticamente a polícia. Porque eles têm acesso a nossa localização. (E27, mulher, amarela, 29 anos).

Assalto acontece todos os meses. Essa semana em Águas Claras teve, no Noroeste teve, semana passada com um colega meu: assalto à mão armada e levaram a moto. Direto a gente está compartilhando, nas redes nossas de grupo, postagens de amigos que foram assaltados e tiveram a moto levada. Toda semana tem um caso. (E29, homem, branco, 44 anos).

Cara, eu tranco minha bicicleta, né, e, assim, eu sempre saio com os meus itens próximos a mim. E, se tem alguma coisa na minha bicicleta – como olho de gato, farol, farolete –, eu tiro tudo e boto dentro da minha bag. (E10, homem, negro, 24 anos).

Outros aplicativos dão instruções genéricas, como telefonar para o cliente, ficar atento ao local em que estaciona a moto e enquanto entrega os produtos. Mais uma vez, fica evidente que as empresas se desresponsabilizam desta questão que envolve o bem-estar e, até mesmo, a preservação da vida de entregadores. Cabe a eles encontrar estratégias para se cuidar e evitar furtos e roubos. Como já relatado, muitos evitam entregar em áreas que consideram de risco. No entanto, como a recusa de uma entrega impacta negativamente o score ou pode originar bloqueios de algumas horas, a maioria dos entregadores prefere trabalhar em regiões de baixo risco de furtos e assaltos, que coincidem com aquelas de maior poder aquisitivo da capital federal. Mesmo assim, os riscos continuam altos, como confirmam frequentes notícias divulgadas em mídias da região.

Ainda segundo relatos dos entregadores, outro meio de evitar os furtos e os assaltos seria se manter atento ao chegar ao local de entrega. Alguns ressaltaram que não desligam o motor da motocicleta para poder sair rapidamente do local caso seja necessário. Outros tentam estacioná-la em lugares que têm câmeras de vigilância ou estão à vista de alguém, como porteiros de prédios. Também disseram utilizar cadeados, alarmes e rastreadores por geolocalização.

Evito áreas de risco. Acabo ficando em áreas mais “nobres”, distante das áreas de risco, para que não tenha que ir para estas áreas de risco, pois o entregador não pode recusar viagem. (E50, homem, pardo, 35 anos).

Às vezes eu olho o endereço. Se eu ver que é um local perigoso, daí, quando eu chego perto, eu sempre passo na frente do local que é pra fazer a entrega, passo observando quem são as pessoas que estão ali na frente, como é que tá o movimento da rua, se é uma rua deserta... pra depois eu ter a certeza de que vou parar ali e buzinar para a pessoa sair. Porque já aconteceu comigo mesmo de a pessoa fazer um pedido e, quando eu chegar, tá lá [no endereço inserido no aplicativo] um número que não existe na rua... E aí quando você vê que o número já é fora do comum, então já dá pra saber que é algo estranho... Aí eu vi que não tinha aquele número naquela rua, mas vi uns três caras gritando "É aqui! É aqui! É aqui!". Então eu só pego, dou meia volta e volto pra trás. Então é isso, é só esperteza mesmo. É malícia. Você tem que ter malícia pra tudo, principalmente à noite. (E48, homem, branco, 23 anos).

Mesmo com todos esses relatos, quando perguntado aos entregadores se eles se sentem seguros realizando o seu trabalho, 50% responderam que sim.

Por fim, ainda neste bloco do questionário, indagamos, em caso de estar impossibilitado(a) para realizar seu trabalho (por doença, gravidez etc.), se as empresas normalmente garantem acesso a auxílio ou a pagamento de qualquer outro benefício. Neste caso, 87% dos entregadores e das entregadoras responderam que não. Alguns entregadores relataram que, em casos de acidentes, as despesas decorrentes são pagas pelo trabalhador e que, em muitas situações, o entregador acaba contando com a ajuda financeira e a solidariedade de colegas de trabalho. Conforme os entrevistados, alguns aplicativos afirmam ser possível requerer reembolso dos gastos com saúde por meio de uma seguradora.

2.9 ORGANIZAÇÃO E AÇÃO COLETIVA

A organização político-sindical dos entregadores por aplicativos tem sido um dos maiores desafios enfrentado pela categoria na luta para conquistar os seus direitos. Isso se deve, sobretudo, às características da precarização do trabalho produzidas pelas plataformas digitais: baixos salários, longas jornadas de trabalho, alta rotatividade, individualização extrema das tarefas e gestão pela concorrência entre os trabalhadores. Além disso, o movimento sindical brasileiro nos últimos anos foi fortemente atingido pelas reformas sindicais e trabalhistas, que debilitaram o seu poder de barganha e de organização. Mesmo assim, a categoria de motofretistas ou entregadores conta com uma tradição de organização político-sindical, inclusive em sindicatos organizados. Esta experiência pretérita, agregada às lutas e aos coletivos que surgiram nas paralisações e greves conhecidas como Breques do Apps, ao longo de 2020, podem indicar o germe de uma nova etapa da organização desses trabalhadores.

No entanto, ainda existem muitas dificuldades no interior da categoria, principalmente quanto à definição das principais reivindicações unitárias, em particular sobre como deveria ser a organização e a regulação desta atividade. Como desdobramento disso, é perceptível uma clivagem geracional. A "velha geração" carrega a expe-

riência de anos na categoria e de participação na organização sindical, além de ter vivenciado a transição do trabalho regulado pela CLT para o de entregadores por aplicativos. A “nova geração” ingressou na categoria já vinculada às plataformas digitais e não teve a vivência da condição de categoria dos mais antigos. Esta divisão é observável nos relatos que serão reproduzidos a seguir, com destaque para o debate sobre a regulação.

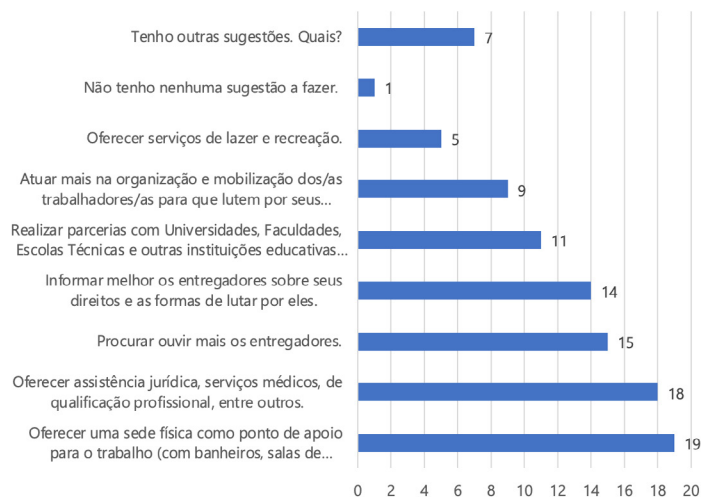
Nesta seção do questionário, buscou-se entender as relações político-sindicais dos entregadores de Brasília com os sindicatos, as associações ou os coletivos. As perguntas percorrem uma gama de temas com o objetivo de ressaltar as opiniões e as atitudes dos entregadores com essas entidades, além de lhes permitir apontar críticas e soluções.

Entre os entrevistados, 83,5% disseram que não participam ou são filiados a um sindicato, uma associação ou um coletivo político. Apenas 11% revelaram participar de algum coletivo e somente 5,5% são filiados a um sindicato. Sobre a participação em atividades de sindicatos, associações ou coletivos, 56,5% nunca participaram, e 43,5% disseram já ter participado de atividades em alguma dessas entidades. Ainda assim, 94,7% afirmaram acreditar que a organização coletiva dos entregadores pode ajudar na conquista de melhores condições de trabalho, o que demonstra haver um potencial e uma disposição para a organização sindical entre eles.

A entrevista com os entregadores buscou saber o que eles consideram que um sindicato ou uma associação poderia fazer para melhorar sua relação com a categoria. Para esta questão, pediu-se que escolhessem duas alternativas que considerassem prioritárias (Gráfico 12). As quatro opções mais apontadas pelos entrevistados evidenciam a necessidade dessas entidades prestarem assistência dos mais variados tipos e de melhorarem a sua comunicação com a categoria. A prioridade máxima, mais apontada pelo conjunto dos entrevistados, relaciona-se com uma demanda atual, presente nas lutas dos próprios entregadores destes últimos anos: por pontos de apoio ou de descanso para os entregadores e as entregadoras. Em seguida, identificou-se a necessidade de assistência jurídica, serviços médicos, cursos de qualificação profissional, entre outros, o que atesta a carência desta categoria por esses serviços e a dificuldade de acessá-los devido aos baixos salários.

GRÁFICO 12 – PERCEPÇÃO DOS SINDICATOS POR ENTREGADORES E ENTREGADORAS DE BRASÍLIA

O que você acha que o Sindicato/Associação pode fazer para melhorar sua relação com a categoria? (Escolher as duas opções prioritárias)



FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

Segundo a percepção dos entrevistados, o principal meio utilizado pelos sindicatos, pelas associações ou pelos coletivos para informar a categoria tem sido o WhatsApp, seguido pelo Telegram e pelo Facebook. Também foram mencionados os colegas e amigos de trabalho como meios de obter informações sobre as ações dessas entidades. Por exemplo, a grande maioria dos entrevistados ficou sabendo dos Breques dos Apps por meio de grupos do WhatsApp, seguido pelos informes de colegas de trabalho e, com uma frequência menor, pela imprensa e por grupos do Facebook.

Sobre os Breques dos Apps, principais manifestações políticas dos entregadores de aplicativos ocorridas em 2020, 41% disseram ter participado e 56,5% não participaram, sendo que, entre estes, mais da metade conhecia ao menos um colega que participou de alguma manifestação. Somente 3% disseram não ter tomado conhecimento das manifestações.

Em seguida, o questionário buscou conhecer a opinião dos entrevistados sobre os Breques dos Apps. A grande maioria respondeu ser favorável às manifestações, no entanto, os entregadores e as entregadoras entrevistados ressaltaram as dificuldades para unificar e organizar a categoria. Também surgiram nos relatos diferenças sobre quais bandeiras políticas deveriam ser priorizadas ou mesmo levantadas nas manifestações.

Eu não fui nos Breques. Eu trabalhei. Eles querem mais direitos e tudo, se for analisar, colocar na balança, fica elas por elas... Porque o que eles ganham é como se fosse com direitos. Tem mais riscos, né, entregador. Mas sim, eles estão sabendo, o iFood não pega na mão de ninguém e obriga a trabalhar. É assim, eu não sou contra. Eu acho que cada uma tem uma visão diferente. A minha visão é essa. Eu mesma trabalhei empregada de frentista aqui em Brasília por 5 anos e, assim, eu me arrependo amargamente, amargamente mesmo. Eu ganhava R\$

1.400, com R\$ 450,00 de alimentação. Eu trabalhei 5 anos. Eu saí em janeiro, graças a Deus, e meus direitos trabalhistas foram o que? Foi R\$ 11.000 reais. Onze mil reais que eu podia ter feito em dois meses nos aplicativos... menos de um ano. Um ano no aplicativo, eu faria o que eu fiz em cinco anos no posto mais os meus direitos trabalhistas. Foram cinco anos inalando benzeno, com risco de ter um câncer também, porque posto de gasolina é perigoso. No posto fui assaltada, agredida, a empresa não fez nada. Entendeu? E aí, assim, eu vejo que às vezes a lei não serve pra nada, né? Então por isso que eu não fui nos breques, eu fiquei analisando tudo isso. Eu estava trabalhando fichada, saí com onze mil reais. Não pagou nem a minha moto, minha moto é o que... na loja vale dezesseis mil reais, o valor da minha moto. (E41, mulher, parda, 31 anos).

Vários entrevistados também apontaram que uma das dificuldades encontradas para organizar a categoria estava na forma com que os aplicativos lidavam com estas iniciativas, pressionando para que os entregadores não participassem, e, sobretudo, devido a como é concebida a organização do trabalho por estes aplicativos. Em particular, ressaltaram as diferenças entre os entregadores vinculados ao iFood nas modalidades Nuvem e Operador Logístico.

Nós temos entre a gente que o OL não faz manifestação. O Nuvem faz. Mas o OL não, pois ele é banido facilmente, pois ficam monitorando ele ali. [...] As OLs botavam nos grupos das OLs a seguinte mensagem: “quem participar de manifestação, o iFood vai banir!”. Veja o que aconteceu comigo. Eu estava no Breque, lá em frente ao Congresso Nacional, aí um desgraçado tirou a foto da minha moto, mandou para o OL e ele mandou para o grupo dos OLs, que chegou até o supervisor de Brasília. Aí o supervisor queria saber quem era este rapaz. Só que eu tinha comprado uma moto nova e ela não estava ainda no cadastro. Antigamente, você botava a moto no cadastro, hoje não se bota mais. Aí chegaram as mensagens no WhatsApp, pois a notícia corre muito rápido. Aí a minha OL me disse que teria que dizer que era eu. Aí eu disse: “fala sim e manda ele me banir. Eu tenho isso aqui registrado. Eu estou exercendo o meu direito de me manifestar”. Aí os caras fizeram o maior terror na minha mente. Eu queria que me banissem mesmo, pois eu entraria na justiça. Ia ser um caso a mais contra eles, né? Mas eles não fizeram nada, no final. (E52, homem, indígena, 41 anos).

Porém, mesmo diante de todas as dificuldades apontadas, as respostas dos entregadores sobre os Breques do Apps e a necessidade de organização político-sindical evidenciam uma vontade generalizada de que a atividade de entregador fosse reconhecida como uma atividade essencial para a sociedade e de que, por conta disso, fosse respeitada. Apesar de reivindicarem inúmeras demandas trabalhistas, sobressai um clamor em defesa da dignidade enquanto ser humano e trabalhador.

Eu achei muito importante por ser uma classe que precisa de atenção. Se não existisse delivery, como seria? Como estaria a economia? A população precisa entender o valor do entregador. De quem está em cima de uma moto, de uma bicicleta... (E59, homem, branco, 29 anos).

Apoiei, a galera está certa, mas a categoria fica muito desunida. Diferença, injustiça, entre OL e Nuvem. Lei 1.209 (qualquer um pode fazer entrega). Todos os sindicatos do país deveriam entrar com ação para resolver isso. (E08, homem, negro, 35 anos).

Eu acho o seguinte, que, enquanto não tiver algo que regule o aplicativo, não vai mudar pra motoboy, não vai mudar pra motorista de aplicativo, não vai mudar nada, porque, assim, não existe nada que regule eles, cê entendeu? Você que está logado porque quer, você entende? Então assim, o aplicativo ele não fala para você: “ah você é obrigado a me cadastrar no seu celular e trabalhar com aplicativo, entendeu? Então eu entendo o seguinte, enquanto não tiver alguma mudança aí que regule o aplicativo não vai, não adianta eu parar de trabalhar. Eu paro de trabalhar, outras três pessoas trabalham no meu lugar, outras dez pessoas. Então, assim, eu não paro. Isso é uma visão minha, né? Assim, é importante as pessoas... as pessoas se organizarem, mostrar o que pensa, até porque não tenho nada contra isso, mas, no meu ver, eu não paro de trabalhar, eu não paro de ganhar pra poder ficar aí buzinando parado, vendo a rua ou deixar de entregar a comida da pessoa ou qualquer outra coisa que eu vá entregar. Então, acho que, assim, eu não, eu aceito a opinião de cada um, mas eu não concordo em perder o meu dia parado, sem ganhar, pra poder tá gritando aí no meio da rua. (E30, homem, pardo, 40 anos).

Há aqueles que desconfiam que as lutas dos entregadores trarão melhorias para a categoria, como apontou o próximo relato:

Entrevistador: Você acredita que estas formas de organização do trabalho podem ajudar na luta por melhorias?

– Não, eu não acredito. Vou te explicar por que não acredito. Porque nós somos dispensáveis, até pela sociedade. Pelo nosso governo. Não se fala em motoboy. Eu não acredito que isso vá mudar não, mesmo com os Breques. Tem que vir de cima, né?! A gente é apenas formiguinha, dispensáveis. Morre um motoqueiro ali, a empresa vai colocar um outro em seu lugar [...] Eu estou cansado. Dá aquela canseira. Tipo assim, vou para uma manifestação que não dará resultado? Mas eu vou estar lá, lutando, mesmo assim. Mas com aquela sensação de que não vai ter resultado, mas que um dia vai mudar. Um dia vai entrar um cara de respeito neste Ministério do Trabalho que vai olhar pra gente... (E52, homem, indígena, 41 anos).

Sobre as manifestações e reclamações dos entregadores, um entrevistado opina que “só surge efeito no dia; a longo prazo não surgem efeitos. Não tem ninguém do próprio aplicativo para conversar/negociar” (E66, homem, branco, 39 anos).

Perguntou-se se as empresas têm feito algum tipo de negociação com o sindicato, as associações ou os coletivos para tratar de questões da categoria. Dos entrevistados, 53,8% responderam “não saber informar”, e 35,9% disseram “Não”. As respostas evidenciam a falta de negociação dessas empresas com a categoria, insistindo em sua estratégia de não admitir o vínculo empregatício desses trabalhadores e dessas trabalhadoras. Em consequência, as plataformas digitais não reconhecem as entidades político-sindicais de entregadores e entregadoras. As respostas das empresas aos Breques dos Apps vieram — ainda assim escassas — por meio de notas públicas endereçadas aos clientes, buscando convencê-los de que tinham uma boa política de gestão, preterindo as demandas de entregadores. Nesse sentido, 54% dos entrevistados por esta pesquisa consideram que os aplicativos não cumpriram as reivindicações apresentadas nos Breques dos Apps.

No mesmo sentido, foi possível atestar a dificuldade dos entregadores em utilizar os canais internos das empresas para apresentar as suas demandas ou reclamações.

Estas normalmente são realizadas por meio de chats das plataformas ou por e-mail, sendo que a grande maioria não recebe um retorno satisfatório. Entre aqueles que obtiveram uma resposta da empresa, 52% afirmaram que esses canais de diálogo “são ruins, pois a empresa não faz nada sobre os pedidos ou não há nenhum retorno”.

Ao longo dos Breques dos Apps realizados em 2020, muitos manifestantes denunciaram que as empresas pressionaram os entregadores para que eles não participassem das manifestações. Entre os entrevistados de Brasília, 42% disseram ter recebido algum tipo de pressão para não participarem. Alguns relataram que, após participarem das manifestações, tiveram uma queda na quantidade de entregas demandadas por meio dos aplicativos. Também houve relatos de pressões por parte de outros entregadores que não participaram das manifestações, mas seguiram trabalhando no dia.

Colocaram promoções, aumentaram a taxa de entrega cerca de 5 a 10 reais a mais para atrair os motoboys. (E14, homem, pardo, 34 anos).

Uma certa empresa terceirizada do OL colocou pressão, dizendo que iria desligar o entregador. (E08, homem, negro, 35 anos).

Principalmente com o pessoal das OLs. Quem é da OL tem relação direta com os diretores da iFood. Estes diretores disseram que, se parassem, eles vão dar alguma punição. (E50, homem, pardo, 35 anos).

Sim, eles ficam fazendo promoção. Se normalmente eles pagam 2 reais, no dia do ato eles colocaram adicional de 10 reais, você fazia a taxa mais 10 reais. Então aquela pessoa que tá cheia de dívida, ela, infelizmente, ela se rende a essa promoção. (E27, mulher, amarela, 29 anos).

Não diretamente. Sabe por quê? Na época que teve essas manifestações, e sempre que tem essas manifestações, eu tava na Operadora Logística. O pessoal do Operador Logístico tem o poder de lançar mais corridas pra você ou de te colocar numa área melhor, que chama mais, que tenha mais pedidos, uma demanda maior; então, no caso, quando teve essa greve... Teve inclusive uma greve em que eu estava na OL, que eles sim falaram que quem fosse pra lá [para a greve] perderia muito benefício, então acredito que não diretamente pelo aplicativo, porque eles sabem que se a pessoa entrar na justiça por conta disso, dá problema, mas indiretamente eles fazem isso. (E48, homem, branco, 23 anos).

O primeiro breque que saiu foi um negócio esquisito. Eu estava sempre acompanhando. Um dono de um OL daqui de Brasília falou bem assim, se o cara que rodava pra ele, que fazia entrega pra ele, tivesse a fim de parar aquele dia era só falar com ele que ele já desligava o cara da plataforma... só aí já foi uma ameaça... (E08, homem, negro, 35 anos).

Em seguida, perguntou-se aos entregadores como eles avaliavam o desempenho das lutas de sua categoria por melhorias e direitos.

Fraca. Por maior que seja o número de pessoas na manifestação, não sinto que somos ouvidos, não há amparo político nem sindical. (E15, homem, pardo, 28 anos).

Necessária, mas alguns pedidos foram malconstruídos e mal-articulados. Mal-organizado. Não foi uma pauta construída com o coletivo, faltou dialogar com a categoria. (E29, homem, branco, 44 anos).

Acredito que a união faz a força e que, nesse caso, não só fez a força como também trouxe melhorias nos aplicativos e conseqüentemente no trabalho também. Trouxe maior objetividade nas instruções passadas pelos aplicativos. Agora, dá pra ver onde será feita a retirada do pedido, qual será a remuneração. Aumentou a transparência. (E37, homem, pardo, 23 anos).

Acho que a galera está certa, mas da forma que os aplicativos estão fazendo, a categoria fica muito desunida. Por exemplo, o que é do monopólio, o iFood detém o maior monopólio no mercado de delivery dos restaurantes e entregadores. Eles têm duas categorias de entregadores: os nuvens – o Nuvem é aquele cara que ele pode trabalhar na hora que ele quiser, liga aqui e pode desligar daqui meia hora; e tem a outra classe que é a classe dos OL esses aí detêm, tipo 80% da demanda da entrega. Enquanto o Nuvem faz três entregas, um OL faz dez entregas. Aí, como a gente pode se unir? Se o cara ali está fazendo mais entrega, está fazendo um salário maior, está fazendo uma demanda maior, e o Nuvem lá está fazendo três entregas. O cara que é OL, que é obrigado a cumprir horário, não interessa se é um turno só, dois turnos, três turnos. É obrigado. Esse cara aí ele está satisfeito, porque está ganhando quatro, cinco mil, mas ele não está vendo que a jornada de trabalho dele está meio grande. (E08, homem, negro, 35 anos).

Na questão seguinte, solicitou-se a opinião dos entrevistados sobre o apoio de sindicatos nas manifestações dos entregadores. Neste caso, ainda que a maioria tenha expressado posição favorável, as respostas expressam uma diversidade de opiniões sobre este tema. No DF, alguns entregadores mais antigos na categoria emitiram as opiniões mais críticas devido às suas experiências prévias com o sindicato de motofretistas, ainda que alguns reconhecessem a importância dessas entidades na organização dos trabalhadores. Outros tiveram sua primeira participação político-sindical nas manifestações organizadas pela Amae-DF. Entre estes, foi possível verificar, além de uma postura crítica aos sindicatos, certa desconfiança sobre as suas intenções. Poucos identificaram os sindicatos como atrelados a movimentos e partidos de esquerda.

Faz parte da obrigação do sindicato, mas não tem feito muita coisa. Acredito que é dever do sindicato correr atrás dos direitos da categoria. (E15, homem, pardo, 28 anos).

Sindicato só existe para querer algo em troca. Se quisessem ajudar mesmo não cobriam taxa de R\$ 10 dos motoboys, taxa de R\$ 25. Acredito que os sindicatos visam lucro. (E40, homem, amarelo, 37 anos).

Importante, mas deveria ter mais representatividade. A atuação deveria ser mais expressiva. É importante ter o sindicato, mas precisa ter mais visibilidade para chegar ao conhecimento dos entregadores. (E46, homem, pardo, 21 anos).

Eu não vi apoio de sindicatos. Eram os próprios entregadores. (E59, homem, branco, 29 anos)

Eu acho legal sindicato, pois todo mundo que luta para ter um ideal, se o cara não se vender [...] você tem que se unir ao político, mas não precisa se vender. O que é o mais difícil, pois infelizmente o dinheiro é muito sedutor. Teve uma situação aqui em Brasília em que o governador do DF doou os coletes para a categoria, mas aí o cara do sindicato de motoboys estava vendendo os coletes. Aí, 90% dos motoqueiros que eram filiados a ele saiu. Mas eu gosto da ideia do sindicato em si, de ter alguém lutando por você. (E52, homem, indígena, 41 anos).

Não é que eu não goste de sindicato, eu acho necessário ter sindicato. Eu não gosto das lideranças sindicais, sempre portadoras de má-fé. Em sua finalidade é extremamente essencial, tem que ter sindicato sim. Até mesmo porque historicamente nós somos de uma classe onde os patrões eram escravocratas. Ter sindicato é complicado, imagina sem sindicato [...] Para se falar de sindicato nessa luta, primeiro tem que se filiar ao sindicato, o que não temos. Para ter uma associação ou um sindicato não é só ter um estatuto criado em cartório por uma mesa diretora; para se ter um sindicato ele precisa ser atuante. Nós não temos essa associação atuante em Brasília, pelo contrário, é totalmente nula, totalmente ausente. Começa a fazer o ensaio agora com o Sorriso. (E29, homem, branco, 44 anos).

As opiniões dos entrevistados sobre o apoio de partidos políticos nas manifestações dos entregadores foram, em geral, muito mais negativas e críticas. Muitos manifestaram desconfiança quanto aos interesses desses partidos junto à categoria, ressaltando que estes se aproveitam das lutas para obter apoio ou votos para as próximas eleições. Vários disseram que não viram os partidos presentes nas manifestações, apenas alguns políticos da região.

Eu gosto da ideia do político estar no meio da manifestação, pois pelo menos tem alguém lá que é uma voz lá para falar em nosso nome. O político em si é muito desprezado pela população, mas você não consegue nada se não for através da política. Eu concordo com a ideia da gente aderir a um partido político ou algo do gênero, pra que a gente possa ter mais voz ali no meio do governo [entregador se emocionou ao contar de amigos que morreram na profissão] (E52, homem, indígena, 41 anos).

Eu acho um oportunismo, né?! Eles só querem se promover, não estão nem aí para a causa, não, querem se promover. Eu acredito que não influencia em nada pra gente, assim, de bom. Acredito que é só pra se promover mesmo, só pra ter um pouco mais de visão. Porque para a gente, mesmo, depois que passam as eleições, não tem muito [apoio] não. (E48, homem, branco, 23 anos).

Eu... acho, assim, eu acho que, quando entra política nesses movimentos, eles aparecem naquele momento fala algumas palavras, mas não resolvem nada, que é o caso da gente, dos motoboys. Assim, eu acho que não teve nenhuma medida da Câmara Legislativa aqui quanto à questão de motoboy, não. Não existe nenhum, nenhum, nenhuma ação da parte dos políticos aqui pra gente não. Não tem nada em votação, assim, eu acompanho nesse sentido aí, essas informações, mas nunca vi nada sobre motoboy, não. (E30, homem, pardo, 40 anos).

A maioria dos entrevistados (65%) declararam que com a pandemia da covid-19 houve um aumento do valor médio de seu rendimento, enquanto 24% disseram ter tido uma queda e 11% declararam que a renda média não se alterou. Concomitante a isso, 52% revelaram que com a pandemia sua jornada de trabalho aumentou, sendo que 37% consideraram que ela se manteve igual e 11% disseram que ela diminuiu.

O questionário buscou saber se as empresas deram alguma orientação específica para evitar o contágio com a covid-19. Os entrevistados responderam que “Sim, ela forneceu algum tipo de orientação”; apenas um entregador não sabia informar. Dentre os que responderam “Sim”, 54% consideraram que as orientações dadas foram específicas e suficientes, enquanto 43% as consideraram genéricas e insuficientes.

Sobre o fornecimento gratuito de EPIs (máscara, álcool em gel etc.) e outras medidas de testagem, 95% dos entrevistados reconheceram que as empresas o fizeram para equipamentos e não para testagem. Foram fornecidos principalmente máscaras e álcool em gel, e os entrevistados reconheceram que estes itens eram de boa qualidade e as medidas suficientes, sendo que alguns perceberam dificuldades para usá-los no local indicado pela empresa.

Sobre o contágio com o vírus da covid-19 entre os entregadores entrevistados, 24% revelaram ter se infectado e 55% disseram que ao menos um colega foi infectado, sendo que 21% não soube informar. Aqui vale uma ressalva sobre essas respostas, pois muitos entregadores revelaram não ter realizado o exame clínico quando suspeitaram ter contraído o vírus, o que nos permite concluir que o número de contágio, principalmente de casos assintomáticos, pode ter sido muito maior que o revelado nas respostas.

Em seguida, perguntou-se sobre as providências tomadas pelas empresas em caso de o entregador ter testado positivo para a covid-19. A maioria respondeu que nenhuma providência foi tomada. No entanto, há relatos de entregadores que receberam algum tipo de auxílio ou ajuda por parte dessas empresas. Na questão seguinte, que buscou saber se as empresas deram algum auxílio financeiro aos afastados, 43% disseram que sim, enquanto 34% não souberam informar e 23% responderam que não.

Se o entregador procurar a empresa, ele tem o direito de ficar em casa. Deve apresentar o teste confirmando o diagnóstico. Aliás, o entregador deve tirar do próprio bolso para fazer a testagem. (E22, homem, branco, 23 anos).

Agora mesmo, eu peguei covid. Entrei na 99, mostrei o meu teste. Estou agora em quarentena. Mostrei o meu teste. Aí eu estava lá na Bahia, pois eu fui visitar os meus pais, mas eles não aceitaram o teste feito lá na Bahia. Eu tive que vir para Brasília, com covid, doente, para fazer os testes para eles aceitarem. Eu expliquei para a minha OL que estava na Bahia. Sabe o que ela falou? “Cara, você tem que fazer no DF, pois acho que eles não aceitam”. Aí eu vim, fiz o teste aqui, mandei para o iFood e eles aceitaram. Mas a 99 não aceitou o teste. Disseram que eu tinha pouco tempo de entrega, sendo que eles têm um sistema lá que tem que aceitar. A James eu nem solicitei, pois, depois que a 99 rejeitou, eu nem tentei a

outra. Só o iFood aceitou, mas eu tive que vir da Bahia para Brasília, doente, para fazer o teste. Sendo que eu fiz dois testes lá na Bahia, e rejeitaram os dois. Eu filmei fazendo o teste. Eu tirei foto do teste. Mande pra eles, mas, mesmo assim, não aceitaram. (E52, homem, indígena, 41 anos).

2.11 CLT OU AUTÔNOMO?

Ao final do questionário, perguntamos aos entregadores se eles preferem um emprego com carteira assinada ou trabalhar como autônomos. A maioria dos entrevistados, 69%, responderam que preferem trabalhar com carteira assinada, enquanto 26% optariam por ser autônomos e 5% responderam que sua predileção dependeria da situação.

Na questão seguinte, questionou-se se o trabalho como entregador por aplicativo deveria ser reconhecido como CLT ou enquadrado como autônomo. Nesse caso, 60% disseram preferir que o trabalho fosse regulamentado pela CLT, enquanto 32% desejam que a profissão seja regulamentada como autônoma; 5% preferem os dois e apenas 3% não soube responder.

A seguir, selecionamos alguns relatos sobre esta questão:

Acho que os aplicativos contratam logo uns cinquenta advogados para não ter conversa com a galera. A gente perdeu muito direito trabalhista, sabe? Se eles queriam colocar a gente como autônomo, tirar essa onda de carteira assinada, eles tinham que ter visto melhor essa condição de MEI. Eu sou MEI, mas muitas vezes eu sou obrigado a aceitar um valor muito baixo, uma carga horária muito grande para um valor muito baixo. Eu sou obrigado a aceitar por quê? Porque aquela coisa, se eu não aceitar vem outro e aceita. Eu tenho conta para pagar, não é verdade? E é o que está tendo no momento, mas eu acho que, se eles querem isso aí... O aplicativo não quer assinar a carteira do trabalhador, quer que todo mundo seja autônomo, massa. Mas é o seguinte, eles têm que colocar também, além dos direitos de aposentadoria, direito de que se eu me machucar receber algum benefício. Tinha que colocar também um teto mínimo [piso] pra gente ganhar. Nenhum entregador poderia ganhar menos – você entendeu? – do que uma x quantia, porque a gente já arca com tudo. Arca com gasolina, com óleo, os riscos, todos os riscos a gente assume [...] Acredito que a única coisa que falta é eles colocarem algumas regrinhas pra quem presta serviço, não falo só de entregador, mas todo mundo que é MEI. Simples, ninguém pode ganhar menos que x. De acordo com a inflação do país. O que eu queria mesmo era, não importa se é de carteira assinada, não importa se é MEI, eu queria mesmo era ter uma remuneração que acompanhasse a inflação, entendeu? (E08, homem, negro, 35 anos).

Apesar de eu não ter vínculo trabalhista, apesar de eu ser autônomo, eu não posso rejeitar entrega. Eu sou obrigado a aceitar entrega. Eu sou obrigado a estar logado às 10h da manhã, eu sou obrigado a ficar até 24h e nesse intervalo eu só tenho 40 min. Eu não posso falar “eu vou folgar amanhã”, “vou viajar amanhã e quero ficar dez dias sem trabalhar”, eu não tenho essa autonomia. Eu sou um autônomo e não tenho autonomia sobre minha carga de trabalho, sobre o valor que quero receber das entregas, sobre eu fazer ou não as entregas. Sou obrigado a fazer a entrega e aceitar o valor que eles querem me pagar [...] Passa a ser humilhante, ou seja, o autônomo, ele é fictício. Não existe entregador autônomo. O autônomo é trabalho análogo à escravidão, porque, se não me permite recusar uma entrega que vai me dar prejuízo, então acaba que eu tenho um vínculo com a empresa. Eu tenho um compromisso e uma obrigação, mas não tenho direitos. Eu sou excluído dos direitos, mas sou obrigado aos deveres, essa é a questão, essa é a fragilidade da categoria [...] (E29, homem, branco, 44 anos).

2.12 A LUTA PELOS PONTOS DE APOIO EM BRASÍLIA

Ao longo de 2020, os entregadores de aplicativos, por meio de seus sindicatos, associações e coletivos políticos, articularam manifestações em várias cidades do país, que ficaram conhecidas como Breques dos Apps. Estes protestos ocorreram nos dias 1 de julho, 25 de julho e 15 de setembro de 2020 e foram o ápice de um processo de ascensão de lutas localizadas desses entregadores que ganharam dimensão nacional. Sua articulação ocorreu por meio de redes sociais virtuais, principalmente o WhatsApp e o Instagram, e buscou envolver outros segmentos da sociedade, em particular os clientes dos aplicativos, sensibilizando-os quanto às demandas de entregadores e entregadoras num contexto de pandemia em que a atividade de delivery se tornou essencial para garantir o isolamento social de uma parcela da população brasileira.

A pauta de reivindicações dessas manifestações envolvia uma diversidade de demandas, tais como:

- **Valorização dos entregadores;**
- **Fim dos bloqueios injustos;**
- **Melhores condições de trabalho;**
- **Aumento do valor das corridas;**
- **Aumento do valor mínimo por entrega;**
- **Seguro de roubo, acidente e vida;**
- **Fim do sistema de pontuação;**
- **Auxílio pandemia;**
- **Legislação específica;**
- **Fornecimento de EPIs.**

No entanto, ainda que essas manifestações tenham mobilizado um número significativo de trabalhadores e recebido apoio da população, a falta de reconhecimento do vínculo empregatício por parte das empresas se desdobrou no não reconhecimento da representação sindical e política de seus entregadores e, consequentemente, na falta de um canal de negociação permanente. Isso tem sido um dos vários desafios para as lideranças e as entidades que buscam organizar essa categoria. Apesar de carecer de conquistas significativas junto às empresas – e justamente por isso – o movimento redirecionou, entre o segundo e o terceiro Breque, as suas reivindicações para os parlamentos locais e para o Congresso Nacional. Isso ocorreu com a apresentação de projetos de lei por meio de alianças com parlamentares simpáticos à causa.

No DF, os entregadores reivindicaram nos Breques dos Apps a construção de pontos de apoio e de descanso. Trata-se de uma bandeira que envolve o básico para a dignidade humana, isto é, o acesso a um local para descansar durante as pausas do trabalho, esquentar a sua comida, ter acesso a banheiros e recarregar as baterias de seus celulares, instrumento fundamental de seu labor. Como se demonstra nos relatos, a falta desses locais tem sido um dos estopins de conflitos e discriminações, principalmente por parte de donos e funcionários de estabelecimentos comerciais.

Acho até bom você tocar nesse assunto porque é difícil, cara. Por exemplo, o ParkShopping. Caraca mano, aqui eles pegam muito no pé dos entregadores. Tem as vagas de moto e tal, beleza, massa. O que que custa colocar uma cobertura para as motos não ficarem no sol? Olha o tanto de restaurante que tem aqui dentro que trabalha com esse sistema de entrega, aplicativo, e não pode colocar o mínimo? O mínimo. Um banheiro fácil, uma pia para o cara lavar as mãos, escovar os dentes, uma sombra pra moto dele enquanto ele espera o cara fazer a comida lá na cozinha, porque aqui tem vez que espera quase 1h, 40 min debaixo de sol quente, de chuva, entendeu? [...] E principalmente em shopping, viu? ParkShopping, Iguatemi, Brasília Shopping, Pátio Brasil. É ao Deus dará. Os restaurantes todinhos trabalham com esse aplicativo, mas não têm uma iniciativa de colocar lá uma sombrinha, um lugar onde a gente pode esperar até eles prepararem a comida do cliente, até eles esquentarem lá a comida. Não tem, mano. Ainda tem restaurante em que a gente é discriminado, que a gente não pode ficar lá e tal. Eu entendo, cara. A gente anda assim, né? Assim, um pouco, às vezes, até mal trajado, mas não é porque a gente quer. É porque, tipo, devido à ação do tempo, da moto, do sol, é fumaça...o cara chega todo queimado por conta do sol, todo molhado com capa de chuva. Como o cara vai entrar no restaurante assim? Eu acho que ele tinha que ter um lugarzinho bacana pra ir deixar, entendeu? (E08, homem, negro, 35 anos).

Já peguei alguns vírus... né... de água. Às vezes a gente pede em um estabelecimento a água e eles colocam da própria torneira, não tem aquele cuidado, a gente não sabe a procedência. Já tive infecção estomacal... (E48, homem, branco, 23 anos).

Por conta desses problemas, algumas empresas de aplicativos passaram a estabelecer supostas bases de apoio para os entregadores. No entanto, como registrado nos relatos, estes são locais improvisados, incapazes de atender às demandas dos trabalhadores e das trabalhadoras e de conter as tensões geradas com comerciantes:

Entrevistador: Nestes momentos em que você aguarda os pedidos, a empresa fornece alguma base de apoio?

— Olha só: não fornece, nunca forneceu. Agora, depois que houve um problema no Ministério Público eles tem um negócio lá que eles chamam de base. É um restaurante... Sabe o que é a base deles de apoio? Vou te falar! Eles colocam um mecanismo com álcool lá. Aí chamam aquilo lá de base de apoio. Isso daí não é base de apoio coisa nenhuma. Não tem lugar pra sentar... tem um restaurante só, na Asa Norte, que é de um dono de uma OL que ele fez por conta própria dele, botou as mesas ali e os cara sentam lá, tomam café e esperam o próximo pedido. Não foi o iFood, foi o dono de um restaurante. (E52, homem, indígena, 41 anos).

Os pontos de apoio que ela bota, às vezes a gente pega alguns pedidos aí e o aplicativo mostra pra gente que aquele restaurante tem um ponto de apoio do iFood. Aí a gente vai lá, quando a gente chega lá o ponto de apoio que colocam pra nós é um pedestal com álcool em gel, só, só. Não tem uma água, não tem uma cadeira pra sentar, não tem café, nada, absolutamente nada. É um pedestal com álcool em gel lá e o emblema do iFood. Eu acho que isso aí não é um ponto de apoio... Eles falam que é, mas eu acho que não. Em relação a isso aí: ter mais lugares de apoio pro motoboy, ter mais atenção pra gente. (E14, homem, pardo, 34 anos).

Foi nesse processo de lutas e reivindicações dos entregadores que um setor que organizou a Amae-DF se uniu ao deputado distrital Fábio Felix para propor, na Câmara Legislativa do DF, o PL 937/2020, aprovado em 22 de setembro como Lei n. 6.677/2020. Esta lei dispõe sobre os pontos de apoio de aplicativos de entrega e de transporte individual privado de passageiros nas Regiões Administrativas do Distrito Federal.

No entanto, antes de analisar esta lei, vale destacar o processo que permitiu a união entre a associação e o deputado distrital. Fábio Felix não tinha relação direta com o movimento de trabalhadores por aplicativos, sendo que sua militância esteve dedicada sobretudo ao campo dos direitos humanos, da defesa das crianças e adolescentes e da luta LGBTQIA+. No entanto, após se tornar deputado do DF, foi na condição de presidente da Comissão de Direitos Humanos que ele passou a ter contato com a categoria:

[...] os entregadores a gente os conheceu quando começaram as lutas em São Paulo, e aí começamos a buscar aqui no DF. A gente recebeu algumas reclamações na Comissão dos Direitos Humanos sobre o tratamento desses entregadores e uma delas era sobre as OLs, como as OLs conduziam a questão do trabalho durante o dia como se fosse uma carga horária. Sendo que eles não têm nenhum compromisso formal de trabalho. A gente recebeu algumas denúncias. Começamos a procurar as pessoas dessas denúncias e outros conhecemos na paralisação nacional. A gente foi lá e começou a conversar com eles; criar essa a rotina de diálogo com eles, também. Então, isso acabou sendo uma questão, que a gente se aproximou deles. Começamos a fazer o acompanhamento cotidiano mesmo, estar junto, reunir sempre quinzenalmente. E foi por aí que a gente se aproximou, foi um negócio longo, longa trajetória de diálogo. Então, a confiança que nós temos hoje da Amae-DF tem a ver um pouco com isso. [...] A gente apresentou um projeto de lei. Eles se reúnem direto com o governo, se reúnem com outros parlamentares. Então a gente só cumpriu nosso papel. Temos uma relação de muito respeito. (FELIX, 2020)⁵⁰.

Assim, segundo o PL 937/2020, os pontos de apoio deveriam ser construídos em todas as Ras do DF e contar com sanitários masculinos e femininos, chuveiros individuais, vestiários, uma sala para apoio e descanso dos trabalhadores, com acesso à internet sem fio e pontos de recarga de celular gratuitos, espaço para refeição, espaço para estacionar bicicletas e motocicletas e ponto de espera para veículos de transportes individual privado de passageiros. O artigo terceiro do PL estabelece que “a construção, [a] manutenção e [o] funcionamento dos pontos de apoio deverão ser garantidos pelas empresas de aplicativos de entregas e de transporte individual de passageiros”. Quando sancionada pelo governador, a lei recebeu um veto no artigo quinto, que afirmava que “as despesas decorrentes da execução desta lei correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, suplementares se necessário”.

Apesar da lei entrar em vigor 60 dias após sua publicação, a construção dos pontos de apoio tem sido ainda um objeto de disputa entre as lideranças dos entregadores e as empresas. Um dos problemas da Lei 6.677/2020 é a desresponsabilização do Estado no estabelecimento desses pontos para motoristas e entregadores de aplicativos. Apesar de prever punições às empresas por não cumprirem a lei, elas têm questionado na justiça a obrigatoriedade da construção dos pontos de apoio.

⁵⁰ Relato obtido para o projeto de pesquisa “O mundo do trabalho na Era Digital: Plataformas Digitais”, coordenado pelo professor Ricardo Festi.



3. OS TRABALHADORES DE PLATAFORMAS NO BRASIL

REFLEXÕES DA PESQUISA DE CAMPO

Coordenação: Roberto Vêras de Oliveira.

Pesquisadora assistente: Maressa Fauzia Pessoa Dantas.

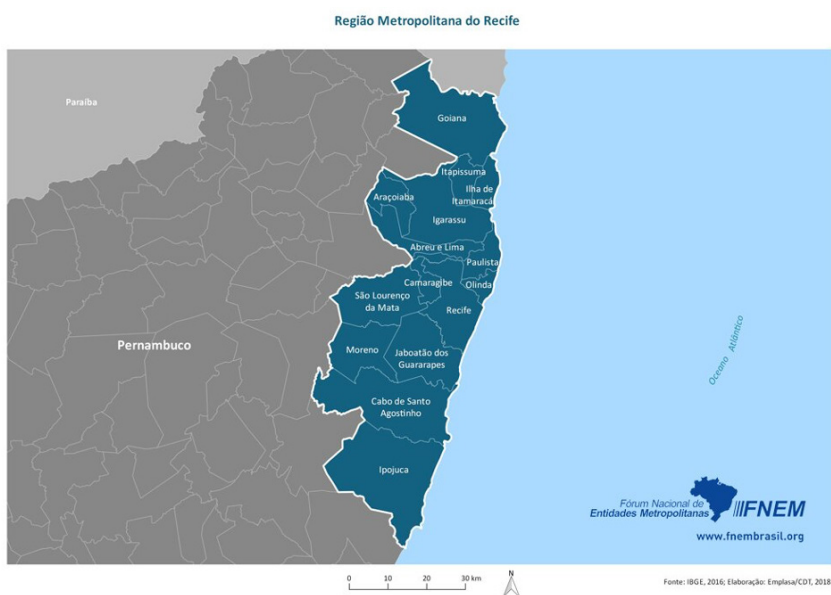
3 RECIFE

3.1 INTRODUÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO

3.1.1 Condições da ocupação na RMR

Esta pesquisa teve como referência territorial a Região Metropolitana de Recife (RMR), apresentada no Mapa 1, que inclui a capital de Pernambuco e 14 municípios do extremo leste do estado: Goiana, Itapissuma, Ilha de Itamaracá, Araçoiaba, Igarassu, Abreu e Lima, Paulista, Olinda, Camaragibe, São Lourenço da Mata, Moreno, Jaboatão dos Guararapes, Cabo de Santo Agostinho e Ipojuca.

MAPA 1 – REGIÃO METROPOLITANA DE RECIFE



FONTE: EMPRESA PAULISTA DE PLANEJAMENTO METROPOLITANO S/A – EMPLASA (2018) APUD FORUM NACIONAL DE ENTIDADES METROPOLITANAS - FNEM

Segundo dados da PNAD Contínua, no primeiro trimestre de 2020, a população do estado de Pernambuco era de 9.537 mil habitantes, sendo que 42,1% destes (4.015 mil) viviam na RMR. Ainda segundo a mesma fonte, dos 4.015 mil habitantes, a RMR contava, no mesmo período, com 3.383 mil pessoas em idade ativa (com 14 anos ou mais de idade), correspondendo a 84,2% da população. Do total das pessoas em idade ativa, 58,2% encontravam-se inseridos na “força de trabalho” (“ocupados” + “desocupados”) e 41,8% posicionavam-se “fora da força de trabalho”.

Tendo em conta a semana de referência da pesquisa, somando 299 mil “desocupados” a 85 mil pessoas “subocupadas por insuficiência de horas trabalhadas” (que trabalharam menos de 40 horas e estavam disponíveis para trabalhar mais) e a 182 mil na “força de trabalho potencial” (pessoas que não trabalharam nem procuraram trabalho, mas estavam disponíveis para assumir um trabalho caso surgisse a oportunidade), totalizaram-se 566 mil pessoas consideradas “subutilizadas” na RMR. Este total representa 26,3% da “força de trabalho ampliada” (força de trabalho + força de potencial).

Entre os 1.670 mil ocupados, 450 mil estavam na condição de conta própria (26,9% dos ocupados). Entre estes estão os entregadores que prestam serviços para aplicativos com motocicletas e bicicletas. Não há ainda, contudo, estatísticas precisas sobre o setor. A fonte que mais se aproximou de uma estimativa do contingente de entregadores por aplicativo foi a PNAD Covid . Segundo estudo de Lapa (2021), com base nos dados da PNAD Covid⁵¹, em novembro de 2020, havia no Brasil quase 976 mil motoboys e entregadores de mercadorias (de restaurantes, de farmácias, de lojas, das plataformas Uber Eats, iFood, Rappi etc.). Se desse total subtraímos aqueles que não dispunham de contratos formais, chegou-se a pouco mais de 678 mil trabalhadores e trabalhadoras, sendo que a grande maioria desses são entregadores por aplicativos. Na RMR eram, no mesmo período (e usando os mesmos critérios apresentados), quase 24 mil, e, no estado de Pernambuco, cerca de 42 mil⁵².

3.1.2 A emergência dos entregadores na RMR

Em poucos anos, as entregas mediadas por aplicativos se tornaram, no rastro da plataformização dos serviços (SRNICEK, 2016), um fenômeno mundial e nacional. No caso do Brasil, este fenômeno logo se espalhou por todas as regiões, inclusive para o Nordeste e para Pernambuco. Como em todo o país, no contexto da crise iniciada em 2015 e que se agravou com a pandemia de covid-19, grandes contingentes de trabalhadores (especialmente jovens), que buscavam ingressar no mercado de trabalho ou estavam desempregados, ou ainda que atuavam como autônomos em

51 A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) covid-19 foi realizada pelo IBGE, com foco nas áreas de trabalho e saúde, entre maio e novembro de 2020. Teve como objetivo “estimar o número de pessoas com sintomas referidos associados à síndrome gripal e monitorar os impactos da pandemia da covid-19 no mercado de trabalho brasileiro”. Com amostra fixa (com os domicílios entrevistados permanecendo os mesmos do início ao fim da pesquisa), as entrevistas foram realizadas por telefone em cerca de 48 mil domicílios por semana e de 193 mil por mês, cobrindo todo o território nacional (Cf.: www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/27946-divulgacao-semanal-pnad-covid1.html?=&t=o-que-e).

52 Esses dados (e todos os demais da mesma fonte, a respeito de Pernambuco e da RMR, citados neste relatório) foram fornecidos por Raphael Lapa, a partir dos microdados da PNAD covid, a quem agradecemos.

outros segmentos, encontraram nos serviços de entrega de mercadorias (alimentos, bebidas, remédios, entre outras) mediados por plataformas uma nova opção de ocupação e renda.

A expansão de tais atividades e ocupações ganhou tamanha importância e repercussão na capital pernambucana e na Região Metropolitana de Recife que, em 2019, foi criada a Associação de Motofretistas com Aplicativos do Estado (Amap-PE)⁵³ e, no dia 28 de agosto do mesmo ano, foi realizada na Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco (ALEPE), por proposição do deputado João Paulo (PCdoB), uma Audiência Pública, no âmbito da Comissão de Cidadania, Direitos Humanos e Participação Popular, tendo como tema as relações de trabalho dos entregadores por aplicativo (Imagem 1). Estiveram presentes, além do referido deputado, a também deputada Jô Cavalcanti (PSOL); a procuradora do Ministério Público do Trabalho em Pernambuco, Vanessa Patriota; o presidente da Amap-PE, Rodrigo Lopes; o gerente de fiscalização do Departamento Estadual de Trânsito de Pernambuco (Detran-PE), Paulo Paes; o membro da Comissão de Direitos dos Trabalhadores da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), João Galamba; além de sindicalistas e outros participantes.

Na ocasião, João Paulo alertou para a situação vulnerável dos entregadores, seja no que tange à falta de proteção no trabalho, seja em relação aos riscos que a atividade implica (acidentes, assaltos etc.). Por fim, propôs: “Por isso, creio que é urgente estabelecer normas que regulem o serviço de entrega por aplicativos a fim de garantir segurança aos usuários, condições adequadas de trabalho para os motofretistas e critérios de funcionamento das empresas de aplicativo de entrega”.

Rodrigo Lopes, por sua vez, falou do cotidiano do trabalho dos entregadores e denunciou: “como eu tô fazendo parte desse movimento, sou presidente da Associação, né, o iFood me bloqueou de ontem pra hoje, acredite, porque eu tô brigando pela categoria”. Vanessa Patriota, por sua vez, observou que o parágrafo único do artigo 6º da CLT – que diz “os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam para fins de subordinação jurídica aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio” – já reconhece a subordinação cibernética no trabalho. Contudo, questiona a procuradora, as empresas de aplicativos, que subordinam o trabalho dos entregadores, se esquivam de admitir com eles um vínculo de emprego, enquanto os juízes não parecem atentos a essa regra da CLT.

IMAGEM 1 – AUDIÊNCIA PÚBLICA NA ALEPE



FONTE: (MOTOFRETISTAS... , 2019).

53 Concebida inicialmente para representar os motofretistas, logo passou a integrar os entregadores de bicicletas.

Em 2020, com a aceleração da expansão dos serviços de entrega por aplicativo, o deputado João Paulo apresentou o Projeto de Lei Ordinária 892, o qual segue tramitando na ALEPE, com o propósito principal exposto em seu Artigo 1º:

As empresas que operem, no Estado de Pernambuco, oferecendo serviço de intermediação de negócios com entrega rápida, por meio de aplicativos que sirvam de plataformas digitais, devem manter, sem custo para os usuários que fazem entregas, como motoboys e bikeboys, seguro contra acidentes pessoais, com cobertura de despesas médicas, hospitalares e odontológicas, contra invalidez temporária e permanente e morte acidental, bem como seguro contra furto e roubo dos equipamentos dos entregadores, durante o período de utilização da sua plataforma. (BRASIL, 2020).

A partir de 2020, expressivas parcelas dos entregadores que atuam na RMR integraram protestos contra suas precárias condições de trabalho, tendo em destaque o movimento nacional de Breques dos Apps, ocorridos nos dias 1º e 25 de julho daquele ano.

Esta pesquisa visa a sistematizar e a aprofundar o perfil, as condições de trabalho e as formas de organização coletiva dos entregadores de aplicativos da RMR.

3.1.3 Notas metodológicas

Esta pesquisa se baseou fundamentalmente na realização de entrevistas por teleconferência com 44 entregadores por aplicativos. De modo complementar, foram realizadas entrevistas com dois donos de estabelecimentos que usam esse serviço e um deputado estadual que tem realizado ações no setor. Os pesquisadores envolvidos nesta investigação levantaram material documental junto à ALEPE e material jornalístico junto a jornais, blogues e sites existentes no estado. Lançamos mão também de material coletado junto à plataforma Reclame Aqui, que registra reclamações de clientes e prestadores de serviços e as respectivas respostas por parte das empresas reclamadas. Por essa via, identificamos 100 reclamações de entregadores do iFood seguidas das respostas da empresa, filtradas com a palavra-chave “Recife”, entre os anos de 2020 e 2021 (até agosto). Por fim, contamos com dados da PNAD Covid, da PNAD Contínua e de pesquisas de terceiros.

No que se refere às entrevistas com entregadores, embora a amostra não tenha sido projetada para ter representatividade estatística, procuramos contemplar um perfil o mais próximo possível da diversidade de realidades que envolvem os entregadores da RMR, buscando incluir, além de homens (que aparentemente compõem a esmagadora maioria da categoria), mulheres (que começam a se fazer presentes), assim como entregadores que usam motos e os que usam bicicletas nas atividades de entrega.

Por meio da mediação da CUT de Pernambuco, chegamos aos primeiros entrevistados. A partir daí, por indicações deles próprios, fomos ampliando a lista de contatos. Um apoio inestimável foi dado pelo presidente da Amap-PE, Rodrigo Lopes.

Como, por exigência do exercício profissional, os entregadores precisam dispor de smartphone com acesso à internet, pudemos usar um aplicativo de teleconferência (Google Meet) para realizar as entrevistas, com gravações de imagem e som, sempre autorizadas pelos entrevistados. Dessa forma, pudemos realizar as entrevistas em horários e ambientes mais adequados e confortáveis para entrevistados e entrevistadores, com tempo médio de 1,5 hora, de modo a percorrer as quase 90 perguntas do questionário.

Com os resultados obtidos (particularmente os dados objetivos oriundos das entrevistas), pudemos observar a distribuição de frequências por meio de tabelas e gráficos simples, gerando reflexões que puderam ser enriquecidas com a dimensão qualitativa das entrevistas (percepções dos entrevistados a respeito de várias dimensões do trabalho realizado por eles e pelos colegas) e os demais materiais coletados.

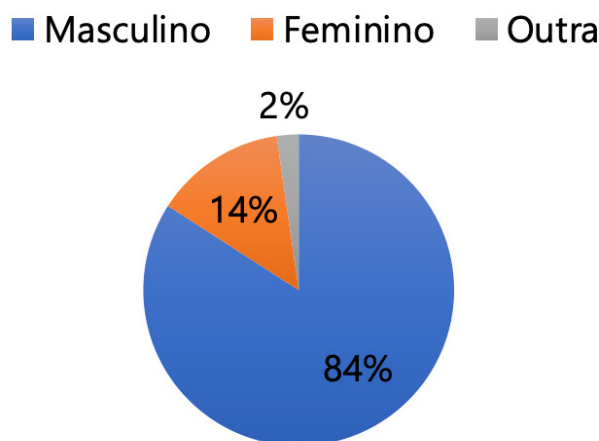
Dentre os 44 entrevistados, 26 (59%) declararam que faziam entregas com bicicletas e 18 (41%), com motos. Visto que os perfis desses dois grupos destoam em vários pontos, na apresentação e na análise dos dados, essa distinção foi levada em consideração em várias ocasiões. A seguir percorremos os vários tópicos cobertos pelas entrevistas e complementados com os demais dados levantados.

3.2 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

3.2.1 Gênero

Perguntados sobre como se definiam em relação ao gênero, 37 entrevistados (mais de 80%) declararam-se do sexo “masculino”. Uma pequena minoria, 6 (em torno de 14%), se disse do “sexo feminino”, e 1 optou pela alternativa “outra” (Gráfico 13). Segundo os dados da PNAD Covid para entregadores de mercadorias e motoboys, referentes a Pernambuco e à RM de Recife, o número de mulheres nesse segmento era insignificante em novembro de 2020.

GRÁFICO 13 – DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR GÊNERO (%)

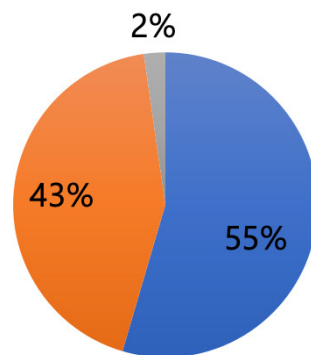


3.2.2 Estado civil

A respeito do estado civil, os entrevistados se dividiram entre um grupo majoritário formado por “solteiros” (pouco mais da metade), e outro minoritário (pouco menos da metade), de entrevistados que se definiram como “casados/com união estável” (Gráfico 14).

GRÁFICO 14 – DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTADO CIVIL (%)

■ Solteiro (a) ■ Casado (a)/União estável
■ Separado (a)/Divorciado(a)



FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

3.2.3 Religião

Quanto ao tema da religião, os respondentes se dividiram em três partes principais, definindo-se, em parcela majoritária (mais de um terço), como “evangélicos”; vindo em seguida o grupo dos “sem religião” (em torno de um terço) e o dos “católicos” (menos de um terço), com 5% optando por outras alternativas (Gráfico 15).

GRÁFICO 15 – DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR POSIÇÃO SOBRE RELIGIÃO (%)

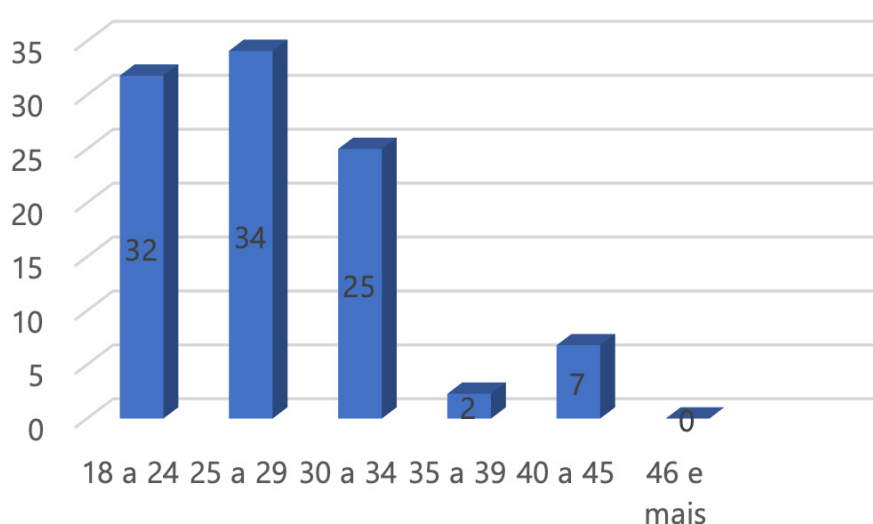


FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

3.2.4 Faixa etária

Nota-se, com o Gráfico 16, que a maioria dos respondentes (dois terços) tinha na ocasião das entrevistas entre 18 e 29 anos, com um quarto situando-se entre 30 e 34, e os restantes (em torno de 10%), acima deste patamar. A idade média foi calculada em 28 anos, convergindo com os dados da pesquisa AliançaBike (2019), realizada em São Paulo com entregadores por aplicativos que se locomovem com bicicletas, que apurou em 24 anos a idade média dos pesquisados, sendo que 75% tinham até 27 anos.

GRÁFICO 16 – DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR IDADE (%)



FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

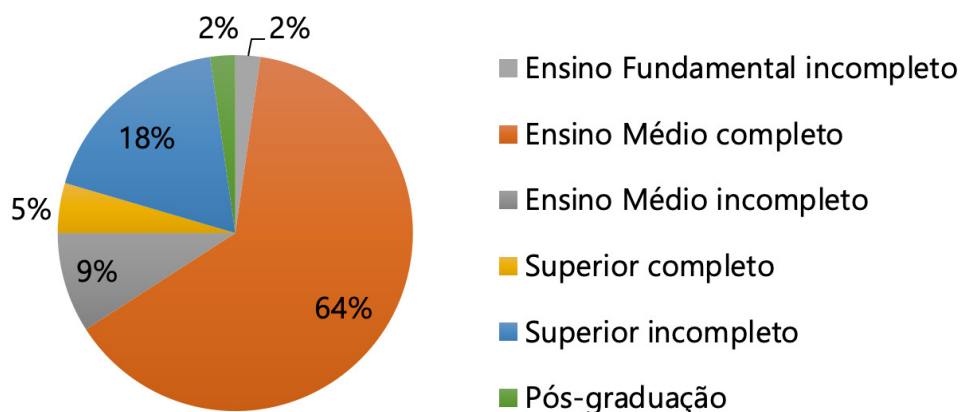
3.2.5 Escolaridade

Os entrevistados, em sua maioria (dois terços), disseram ter o ensino médio completo (Gráfico 17). Se a esses somarmos os que declararam ter o ensino médio incompleto (perto de 10%) ou o ensino superior incompleto (cerca de 20%), temos em torno de 90% dos respondentes com um nível intermediário de escolarização. Poucos entrevistados disseram ter o ensino superior completo ou declararam ter ensino fundamental incompleto. Cerca de 14% disseram estar estudando atualmente.

Tomando como parâmetro os dados da PNAD Contínua sobre o conjunto da força de trabalho da RMR (referente ao primeiro trimestre de 2020), quase metade (45%), mas ainda assim uma proporção menor do que a apurada junto aos entrevistados, disse ter o ensino médio completo (56%, contando ensino médio e ensino superior incompletos). Quanto aos outros níveis de escolarização, 17% dos respondentes da PNAD Contínua na RMR disseram ter até o ensino fundamental incompleto e 21%, o ensino

superior. Já com relação aos dados da PNAD Covid referentes a Pernambuco para entregadores de mercadorias e motoboys, em novembro de 2020, temos 50% com ensino médio completo, ensino médio ou ensino superior incompletos; em torno de 45% com até o ensino fundamental incompleto, e com o ensino superior cerca de 5%.

GRÁFICO 17 – DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR NÍVEL DE ESCOLARIDADE (%)

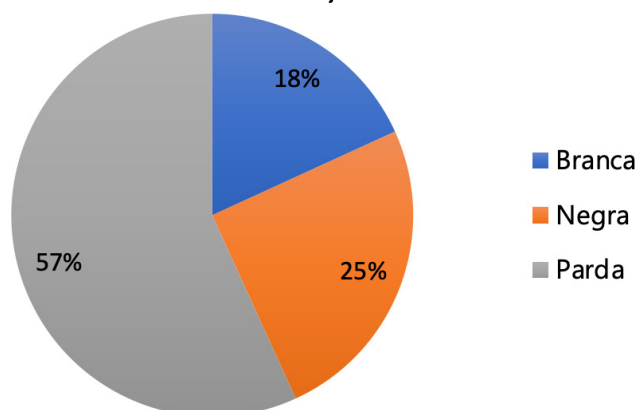


FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

3.2.6 Cor/raça

Se aos que se declararam pardos (mais da metade) somarmos os que se definiram como negros (um quarto), teremos mais de 80% dos entrevistados se identificando como não brancos (Gráfico 18). Segundo a PNAD Contínua, no primeiro trimestre de 2020, 59% da força de trabalho da RMR se declarou parda, 10%, preta, e 30%, branca. Portanto, somam-se 69% de não brancos. Isso evidencia que os entregadores por nós entrevistados, embora mais escolarizados do que a média da força de trabalho da RMR, abrangem em maior proporção os segmentos não brancos. Quanto à PNAD Covid, dados para entregadores de mercadorias e motoboys, em novembro de 2020, referentes a Pernambuco, revelam que os declarados brancos foram em torno de 30%.

GRÁFICO 18 – DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR RAÇA/COR (%)



FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

3.2.7 Síntese

Quanto ao perfil sociodemográfico, os entrevistados se mostraram majoritariamente do sexo masculino, não brancos, muito jovens, com ampla predominância de um nível mediano de escolarização, quase igualmente distribuídos entre casados/com união estável e solteiros, e entre evangélicos, sem religião e católicos.

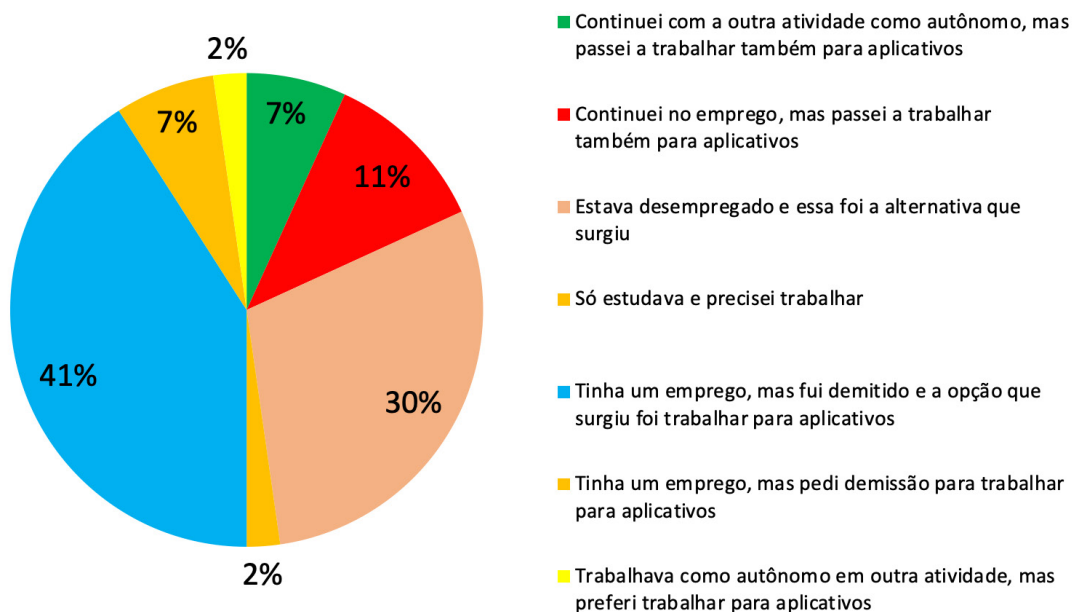
Quando comparados os perfis dos entregadores que usam moto e os dos que usam bicicleta, notamos convergências e discrepâncias. Enquanto, para os motoboys, mais de dois terços se disseram casados, para os bikeboys a situação se inverteu, com a mesma proporção se declarando solteiros. Os bikeboys são mais jovens, com mais de dois terços se concentrando entre 18 e 29 anos, ao passo que os motofretistas se concentraram em proporção próxima a essa entre 25 e 34 anos. No que se refere ao grau de escolarização, em ambos os casos observa-se o predomínio do nível médio, sendo que um terço dos motoboys disse ter ensino superior completo ou incompleto e quase a totalidade dos bikeboys declarou ter ensino médio completo ou incompleto. Sobre cor/raça, predominou nos dois casos a autodeclaração como pardo, mas, se entre os motociclistas um terço se disse branco, no caso dos bikers três em 26 identificaram-se com essa opção. Ou seja, o que diferencia os dois grupos não parece ser decorrência apenas da faixa etária predominante (com os bikeboys se apresentando mais jovens, menos escolarizados e majoritariamente solteiros), mas também do fato de serem oriundos de estratos sociais ligeiramente diferenciados (com os motoboys se dizendo brancos em uma proporção relativamente maior).

3.3 CARACTERÍSTICAS GERAIS DA OCUPAÇÃO

3.3.1 Ocupação antes da atividade de entregador

Perguntados sobre a natureza da ocupação que exerciam antes de trabalhar para empresas de aplicativo, três quintos dos entrevistados declararam que atuavam sob vínculo empregatício (a grande maioria com carteira assinada). Destes, dois quintos disseram que tinham um emprego, mas foram demitidos e a opção que surgiu foi trabalhar para aplicativos; o outro quinto se dividiu entre os que, na ocasião, tinham um emprego, mas pediram demissão para trabalhar para aplicativos, ou continuaram no emprego, mas passaram a trabalhar também para aplicativos. Poucos declararam que trabalhavam como autônomos, sendo que alguns continuaram com a atividade primeira, mas passaram a trabalhar também para aplicativos, ou trabalhavam como autônomos em outra atividade, mas preferiram trabalhar para aplicativos (Gráfico 19).

GRÁFICO 19 – DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR POSIÇÃO NA OCUPAÇÃO ANTES DE INGRESSAR NO TRABALHO DE ENTREGADOR POR APLICATIVO (%)














FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

3.3.2 Trabalhando para aplicativos

Já são inúmeros os aplicativos que atuam no segmento de entrega de alimentos, bebidas, fármacos e outras mercadorias no país e na RMR. A seguir, reunimos algumas das marcas de plataformas digitais que desenvolveram aplicativos que intermediam a entrega de mercadorias.

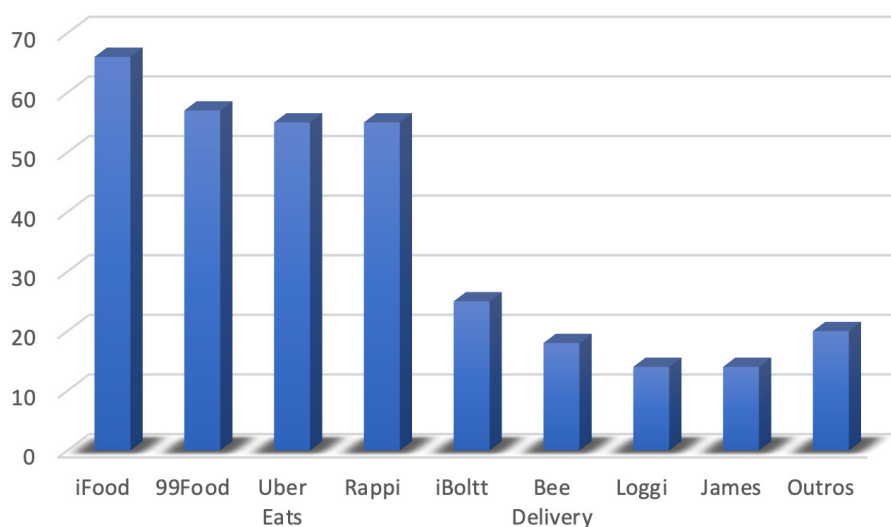
QUADRO 1 – PLATAFORMAS DIGITAIS DE SERVIÇOS DE ENTREGA DE MERCADORIAS

		
		
		
		<i>Et coetera.</i>

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

Conforme mostra o Gráfico 20, dois terços dos entrevistados declaram atuar no iFood e mais da metade, em 99Food, Uber Eats e Rappi. Os demais aplicativos (iBolt, Bee Delivery, Loggi, James e outros) foram citados por um quarto ou menos dos respondentes.

GRÁFICO 20 – DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR APLICATIVOS PARA OS QUAIS ATUAM (%)



FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

Dentre os entregadores entrevistados, apenas seis disseram trabalhar com um aplicativo; 13 (perto de um terço) assinalaram dois aplicativos; outros dez (mais de 20%) indicaram três; o maior grupo, com 15 entregadores (pouco mais de um terço), é formado por aqueles que declararam atuar com mais de três (até um máximo de oito) aplicativos distintos. Se somarmos todos os que informaram vínculo com três ou mais aplicativos, esse número vai para 25 (próximo a três quintos). Ou seja, a maioria dos entregadores e das entregadoras entrevistados, para garantir o melhor rendimento possível, precisa estar vinculada a diversos aplicativos ao mesmo tempo. Contudo, isso implica saber administrar os pedidos muitas vezes vindos, ao mesmo tempo, de mais de um deles, visto que, para potencializar o rendimento, é necessário sair a campo com vários aplicativos “logados”. E11, que atua no iFood e no 99Food, descreveu como para ele a situação se apresenta no cotidiano:

Entrevistador: Você fica com os dois aplicativos acionados?

– Exatamente.

Entrevistador: O primeiro que tocar...

– O primeiro que tocar, a gente sai correndo pra fazer.

Entrevistador: Agora, não acontece de você estar no meio de uma entrega e tocar o outro aplicativo?

– Várias vezes, várias vezes.

Entrevistador: E eles não reclamam? Não tem nenhum tipo de punição por isso?

– Tem, tem sim. Se a gente se atrasar... Por exemplo, na 99Food, tem a questão do atraso. Se você cometer sete atrasos ou cinco atrasos na semana, acima de 20 minutos, você é suspenso da plataforma. No iFood, ele tem um mecanismo que, quando você se afasta do local de entrega... Por exemplo, tô com uma entrega, tocou outro, eu tô fazendo outra, ele tem um mecanismo que fica bipando a cada dez segundos pra atrapalhar você, pra dizer que você não pode sair daquele lugar. Se você atrasar e o cliente reportar, aí você, conseqüentemente, a sua nota cai e conseqüentemente você não recebe a quantidade de pedidos que você recebe normalmente. Só que infelizmente a gente tem que se virar. Quando toca um para o norte e outro para o sul, aí é complicado. Quando toca na rota é mais tranquilo. Mas a gente se vira na medida do possível. Quando não dá pra fazer, eu dou preferência àquele que me paga mais, àquele que eu venho mantendo uma frequência maior, que nesse momento é o 99.

Um terço dos entrevistados disse que atua com entrega por aplicativos há menos de um ano – os casos mais recentes tinham mais de 2 meses. Mais de um terço declarou atuar no setor por mais de 1 ano e menos de 2. Por fim, pouco menos de um terço indicou que trabalhava nesse segmento há mais de 2 anos.

E13 nos contou que iniciou as entregas por aplicativo enquanto ainda trabalhava como empregado com carteira assinada. Depois da demissão, voltou-se totalmente para os serviços de delivery:

– Eu trabalho quase dois anos, diretamente. Diretamente eu trabalho quase dois anos, mas eu cheguei a trabalhar trabalhando e ao mesmo tempo rodando em aplicativo. Mas diretamente, todos os dias, tem quase dois anos.

Entrevistador: Então, quando você estava no emprego, você já tinha começado?

– Já, já tinha começado.

Entrevistador: Trabalhava nos horários vagos?

– Isso, justamente, era um extra, né? Aí eu ganhava um dinheirinho.

Entrevistador: E quando você passou a trabalhar com todas elas de uma vez ou você foi incorporando uma a uma?

– Não, eu esperei, esperei porque tem um tempo pra você se cadastrar, tem uma fila de pessoas que também quer entrar, então normalmente demora um pouco pra você tentar entrar no aplicativo.

Entrevistador: Quanto tempo mais ou menos?

– Veja só, no iFood eu cheguei a esperar um ano, e [em] outros aplicativos foi mais rápido, mas o iFood é o que demora mais hoje em dia, pela demanda, por ele ser um aplicativo bom, que dá as taxas boas, então ele demora mais.

3.3.3 De moto ou bicicleta

Quanto ao veículo usado na entrega, 26 entregadores entrevistados (quase três quintos) declararam que faziam entregas com bicicletas; e 18 (pouco mais de dois quintos), com motos. A maioria (mais de três quartos) se disse proprietária do veículo usado nas entregas – moto ou bicicleta –, com um quinto declarando que trabalhava com veículo emprestado de familiar ou amigo. Apenas um entrevistado informou que utilizava veículo financiado.

Indagados sobre o uso das redes sociais para atividades de trabalho, mais de um terço dos entregadores declarou que assim procedia sempre; menos de um terço as utilizava às vezes. Somados, estes entregadores constituem dois terços de entrevistados que utilizam redes sociais para trabalhar. Ao responder, pouco mais da metade dos entregadores citou o WhatsApp; um terço, o Facebook; e menos de um terço, o Instagram. Dentre os que disseram fazer esse tipo de uso das redes sociais, a maior proporção (mais de um terço) informou que o objetivo era compartilhar com outros entregadores informações importantes sobre o dia a dia do trabalho por aplicativos. Foram, ainda, feitas referências a outros usos, embora em menor proporção: divulgar e fazer marketing do serviço de entrega para clientes por fora dos aplicativos; comunicar-se diretamente com clientes do aplicativo; vender produtos diversos. Nas palavras de E02: “Então, como eu trabalho no ramo de motociclista, né, motoboy, o Instagram serve pra divulgar o trabalho e o WhatsApp geralmente as pessoas procuram pra fazer orçamento ou fechar algum trabalho, algum frete”.

3.4 JORNADA DE TRABALHO E RENDIMENTO

O trabalho de entregas de alimentos, bebidas, medicamentos e outras mercadorias, mediado por plataformas digitais, embora não seja por estas reconhecido como emprego, realiza-se sob regras e condições por elas determinadas. Ao trabalhador é reservada “autonomia” para “escolher” as empresas nas quais atuará – às quais requer que aprovem seu pedido de ingresso no sistema –, para decidir aquelas a que se conectará para aguardar os pedidos, e para definir quanto tempo do dia e da semana estará disponível a esse trabalho e como irá organizar sua jornada. Contudo, os critérios para ser aceito, as tarifas a serem pagas pelos serviços (que variam, segundo os termos de um algoritmo, conforme o tipo de veículo usado, a região da cidade, a hora do dia e o score do entregador⁵⁴), as regras segundo as quais deve se portar para permanecer vinculado à plataforma e as punições a que se submeterá pelas infrações cometidas são determinações da alçada exclusiva das empresas de aplicativos.

54 Os fatores que atuam sobre o score variam com os aplicativos. Em geral são considerados: percentual de aceitação e de conclusão dos pedidos, pontualidade na entrega, se conta ou não com punições (por reclamações de clientes ou de estabelecimentos, ou por não cumprir as normas ditadas pelo aplicativo), entre outros aspectos. As empresas utilizam seus próprios instrumentos para aferir o desempenho do entregador (como a aceitação ou não do pedido, o tempo da entrega, o rastreamento da rota realizada pelo entregador etc.), mas também se utilizam das avaliações dos clientes e dos estabelecimentos (as quais nem sempre são realizadas).

O procedimento de avaliação do trabalho do entregador pelos clientes (aos quais é solicitada uma nota pelo serviço da entrega) se constitui como uma dimensão importante das relações e situações que envolvem o dia a dia desses trabalhadores. Basicamente, esse mecanismo visa, do ponto de vista das empresas de aplicativos, a quatro objetivos principais:

- a. Favorecer o controle sobre o trabalho do entregador. O cliente, assim como os estabelecimentos – aos quais também são solicitadas avaliações do desempenho do entregador, embora estes as realizem em proporção bem menor –, opera um serviço de fiscalização para a empresa (além de atribuir uma nota, é possível fazer reclamações pelo chat);**
- b. Desviar o foco do conflito laboral, visto que o entregador depende da avaliação do cliente para que seu score seja composto e é com os clientes que o entregador estabelece o principal contato presencial e físico no exercício cotidiano do seu trabalho (o que envolve também os funcionários dos estabelecimentos que demandam esse serviço);**
- c. Estimular a competição entre os entregadores e propiciar a emulação necessária para fazer com que “deem o seu melhor” em uma estratégia empresarial de gamificação da gestão do trabalho de entregadores;**
- d. Propiciar um meio de justificação social das diferenças de rendimento entre os entregadores, em linha com a perspectiva meritocrática.**

Resta aos entregadores sentirem-se regozijados pelo estímulo de uma boa nota ou se indignarem com as avaliações negativas e as injustiças cometidas pelos clientes, pelos restaurantes e/ou pelo sistema. E09, por exemplo, comentou:

[...] então, se ele [o cliente] tem uma experiência má com o aplicativo, independente de como foi a entrega do entregador, eles vão avaliar o entregador de acordo com a satisfação deles com o aplicativo. Então, isso, às vezes, gera uma nota baixa, mas a insatisfação dele é com a plataforma da Rappi, por exemplo, e não com a entrega que o entregador fez e não gerou nenhum dano ao lanche do cliente.

E11 assim se expressou sobre isso:

Mas, assim, tem muita coisa que é injusta, né? Por exemplo, a gente entrega o pedido ao cliente e o cliente vai, avalia mal, do nada, sem motivo algum. Isso aí, pra mim, não existe. Então era o que precisava ser mensurado, controlado pela galera que faz o aplicativo. Você avaliou mal, por quê? E aí ter um feedback da nossa parte, entrar em contato conosco e perguntar “ó, fulano de tal, da entrega que você fez, ele lhe avaliou mal, aconteceu alguma coisa? Isso procede ou não?”. Fazer uma acareação em relação ao que aconteceu realmente, entendeu? Porque, a partir do momento que ele avalia mal, a quantidade de pedidos que a gente recebe, ela diminui e vai chegar um momento que não vai chamar mais se você receber várias avaliações. Eu concordo, sim, mas eu acho que precisa ser ajustado.

Na condição de “autônomos”, todos os custos (combustível, manutenção, financiamento e seguro do veículo, plano de celular/internet, alimentação etc.) e riscos (acidentes, problemas de saúde, violência urbana etc.) que a atividade implica, em curto, médio e longo prazos, recaem sobre os trabalhadores. Isso inclui o ônus pelo tempo que, durante a jornada, o entregador estiver, voluntária ou involuntariamente, ocioso. Diferentemente do contrato convencional de trabalho, o entregador não é pago pelo tempo que está à disposição do empregador, esteja ou não executando alguma tarefa. Mesmo as formas de contrato por produção (por exemplo, as praticadas no comércio) tradicionalmente implicam uma combinação de remuneração fixa (por jornada contratada) e variável (calculada por volume de produção). Nos serviços mediados por plataformas digitais, como o de entrega de mercadorias, ao contrário, ao comportar uma modalidade de trabalho sob demanda, o trabalhador só recebe o correspondente à entrega (conforme cálculo do algoritmo). Se lhe ocorrer de passar muito tempo esperando uma chamada, isso não é problema dos aplicativos; se coincidir de receber mais de uma chamada no mesmo momento ou enquanto estiver realizando uma entrega, o entregador terá que assumir o ônus de recusar o pedido ou o de atrasar a entrega (segundo as punições previstas pelos aplicativos para cada uma dessas situações).

Diante de tais condições, o/a entregador/a, imaginando-se um/a trabalhador/a “autônomo/a”⁵⁵, precisará ter um plano a cada dia, dentro das adversas condições que lhes são dadas, para potencializar ao máximo a relação entre o esforço que estará disposto a despende e o ganho que almeja auferir, tendo em conta suas necessidades e seus objetivos. No plano individual, as condições disponíveis e as estratégias acionadas por cada um podem gerar resultados muito diversos: quanto ao veículo de que puder dispor, se moto ou bicicleta; a respeito da organização do tempo de trabalho que decidir adotar, atuando em tempo cheio (dedicação exclusiva) ou parcial (combinando com outras atividades, profissionais ou não), todos os dias da semana ou em apenas alguns, durante o dia e/ou à noite, com intervalo para descanso em casa ou na rua (ou ainda sem intervalo). Outras condições dependem dos aplicativos nos quais conseguir se cadastrar, das regiões que conseguir acessar a partir do local onde mora, do nível de desemprego e da situação geral do mercado de trabalho em cada momento, das variações na demanda por motivos contingenciais (como a pandemia) etc. No plano coletivo, o quadro que daí resulta tem, além da precariedade, as marcas da heterogeneidade e da despadronização.

Estabelecer um foco na relação entre jornada de trabalho e rendimentos poderá ser muito elucidativo da dinâmica do trabalho do entregador por plataformas. Vejamos o que se pode depreender dos dados da pesquisa; iniciemos pela jornada de trabalho.

55 Trata-se de uma percepção contraditória, que se situa entre a possibilidade de agir e as condições sob as quais se age. E12 sinaliza tal situação nas seguintes palavras: “veja só, livre, livre, a pessoa se sente, mas, mesmo assim com obrigação porque você depende de você mesmo pra tentar ganhar algo pra pagar as coisas, entendeu? Aí você não é tão livre, porque eu trabalho umas doze horas por dia”. Há quem prefira ver tal situação, apesar do que aparenta, como subordinação, e não como autonomia. Foi o caso de E42: “Não [sobre se se sente autônomo nesse trabalho], até porque isso não é uma verdade, porque o aplicativo, eu sou obrigado a trabalhar todos os dias. E outra, eu não devo abrir mão de nenhuma entrega, porque, no momento, como o iFood é um dos piores, como também a 99, eu não posso abrir mão de nenhuma entrega. Se eu, tipo, chegar uma entrega pra mim e eu abrir mão dela eu automaticamente recebo, a gente chama de gelo, a gente não recebe mais chamada e a gente talvez receba uma chamada se estiver assim uma alta demanda, alta demanda mesmo que não tiver nenhum entregador aí só se eu tiver naquela área aí é que eu vou receber essa chamada né [...] Então, nós não somos autônomos, né, é uma coisa como se fosse fichado sem direito a nada, né, é bem complicado falar sobre isso”.

3.4.1 Jornada de Trabalho

Perguntados sobre como organizam seu tempo no serviço de entregas por aplicativos, os entrevistados responderam sobre os dias da semana em que se dedicam a esse trabalho, assim como o número médio de horas trabalhadas a cada dia. Quase metade declarou que trabalhava 6 dias por semana, sendo que pouco mais de um terço disse trabalhar 7 dias. Os demais declararam trabalhar 3, 4 ou 5 dias. Normalmente, os entregadores e as entregadoras liberam um dia da semana para descanso e/ou para realizar atividades pessoais. Quanto às horas trabalhadas por dia, os arranjos são os mais diversos, com quase metade estabelecendo uma quantidade de horas diferentes para cada dia. Em geral, distinguem-se duas situações: trabalham de 1 a 3 dias com uma quantidade de horas e, nos demais, com outra. Vários reservam o final de semana (a partir da sexta ou do sábado), quando as demandas aumentam, para intensificar o trabalho. Alguns (bem menos), fazem o contrário, a exemplo de E05 (entregadora mulher):

– Final de semana eu rodo mais à tarde até sete horas [da noite]. Sete horas eu paro. Não fico muito, não, final de semana, não, porque acho muito mais arriscado pra mim.

Entrevistador: Então você faz um meio expediente no sábado e no domingo?

– É, porque se torna muito cansativo.

Para E01, no final de semana é mais fácil bater a própria meta diária, não sendo preciso trabalhar com a mesma jornada dos demais dias:

Na segunda-feira, geralmente tenho doze horas de trabalho: começa de dez da manhã – que geralmente é o horário que o almoço começa a bater forte, o almoço começa a tocar de 10h da manhã – e paro de 22h, 23h, meia-noite, depende de como esteja tocando a janta. Os dias que mudam muito é o sábado e o domingo, porque geralmente o pessoal sai pra um happy hour. De segunda a sexta, é a mesma coisa. Pra você garantir pelo menos uma diária livre de R\$ 80 ou uma diária livre entre R\$ 50 a R\$ 80, você tem que trabalhar essa média de horário. Mas, aí, no sábado e no domingo, como sempre tem um happy hour ou então as pessoas costumam pedir mais alimentação por aplicativo, dá pra você trabalhar umas oito horas, já dá pra atingir uma renda boa, de oito a... de seis a oito horas no sábado e no domingo, todo sábado e todo domingo.

E03 é um daqueles entrevistados que prioriza o final de semana para trabalhar:

– Na segunda-feira eu costumo folgar, porque sábado, e domingo, e sexta são os melhores dias, entende? Aí, tem que tá na rua.

Entrevistador: Segunda-feira é folga, e terça-feira, como é?

– Terça-feira eu começo a rodar às 9, 10h da manhã. Aí, quando dá 14h eu volto pra casa, almoço e volto às 5h da tarde e fico até 23h, meia-noite.

Entrevistador: Umas 9, 10 horas de trabalho?

– É, mais ou menos isso.

Entrevistador: Nas terças, quartas e quintas são iguais?

– São iguais. E nas sextas, sábados e domingos, eu sempre fico até meia-noite, e começo um pouco mais cedo [...] Eu passo mais tempo, que é pra tirar o dinheiro que eu não fiz durante a semana. Tentar recuperar o dinheiro que eu não fiz [...] No iFood aqui, se o senhor ver a minha semana aqui no iFood, não tá nem R\$ 15 ainda e hoje já é quinta-feira, né? E eu tô todo dia ligando o aplicativo, fico esse horário com o aplicativo ligado, mas não toca nada e quando é no domingo, que é o dia de alta demanda, né, que é o dia do domingo, se eu ligar o aplicativo, o aplicativo começa a tocar porque tem pouco motoqueiro na rua, aí eles precisam de mim, né? Só no final de semana. Mas eu acho, assim, que os aplicativos deveriam entender que a gente tem família, a gente quer passar um domingo de lazer com a família, ir no shopping, passear um pouco.

Também E04 prioriza o final de semana, mas inclui a segunda-feira nas suas prioridades. Cada entregador define suas estratégias em função da avaliação do comportamento dos clientes e das estratégias dos outros entregadores. “Trabalho mais final de semana e segunda, assim, um exemplo, quinta, sexta, sábado, domingo e na segunda, porque na segunda a maioria do pessoal não quer sair de casa, tá de folga, quer receber lanche em casa. No final de semana, nem se fala”, diz E04.

Por sua vez, E10 é estudante e precisa reservar algum tempo para as aulas on-line:

Segunda-feira eu não trabalho, segunda é meu dia de folga. De terça a sexta, eu começo às 9h da manhã e vou até 3h da tarde. Geralmente eu paro uma hora e volto às 16h, até às 22h ou 23h, no máximo. Quando eu tenho aulas, eu não rodo à noite, então uma ou duas vezes na semana eu não tô rodando à noite, pra assistir aula on-line. E nos finais de semana eu pego direto de 9 da manhã até 11 da noite.

Com relação à folga, E02 informa:

Eu, particularmente, não tiro folga porque eu tiro assim, eu tiro horas pra tirar folga. Por exemplo, eu tiro uma folga na hora do almoço, mas na janta eu rodo. Ou então, outro dia, se eu quiser sair à noite, eu tiro uma folga no horário da noite, mas no almoço eu rodo, entendeu?

Sobre os intervalos entre um pedido e outro, as situações são muito variáveis também, a depender das condições e estratégias de cada entregador e, para cada um deles, do lugar e do momento do dia. E07, no depoimento a seguir, indica a inconstância que esse trabalho implica: “tem dias que eu passo bem dizer uma hora, uma hora e meia sem receber pedido nenhum, como também tem dias que eu não consigo parar, é pedido a toda hora”.

Para uma melhor apreensão dos padrões que informam um quadro tão heterogêneo, dispomos os respondentes em quatro grupos, distribuídos conforme o tamanho da jornada de trabalho semanal declarada, dedicada ao trabalho de entrega por aplicativos: no primeiro, incluímos os que se encontravam abaixo da jornada tida como padrão (e legal) antes da Reforma (40 a 44 horas), contabilizando cinco casos de jornadas entre 20 e 35 horas (pouco mais de 10%); no segundo, incluímos os que disseram trabalhar dentro daquele intervalo (40 a 44 horas), reunindo outros cinco entrevistados; ao terceiro grupo, com jornadas de 45 a 60 horas, juntaram-se 15

respondentes (um terço do total); e no último, foram agrupados todos os que declararam jornadas superiores a 60 horas (com um registro um máximo de 98 horas – caso em que o entregador disse trabalhar 7 dias da semana e 14 horas por dia), o que totalizou 19 entrevistados (mais de dois quintos do total). Acima de 44 horas, encontraram-se 34 respondentes (próximo de dois terços do total).

No primeiro grupo, calculamos uma mediana de 30 horas, no segundo, de 40 horas, no terceiro, de 54 horas e, no último, de 70 horas semanais. A mediana das horas semanais de trabalho declaradas, para o conjunto dos entrevistados, foi de 59 horas, sendo de 60 horas para entregadores de moto e 57 para entregadores de bicicleta.

Do conjunto dessas informações, podemos destacar três conclusões principais: o caráter heterogêneo dos arranjos adotados por cada um, envolvendo tempo de trabalho e a forma de organização do tempo por dia e por semana; a despadronização da jornada de trabalho (onde se nota uma evidente perda de referência no padrão anterior, de 8 horas por dia, 5,5 dias na semana e 40 a 44 horas semanais de trabalho); a extensão (invasão) dos tempos de trabalho sobre os tempos dedicados ao descanso e a outras atividades, até atingir os limites absurdos do quarto (e maior) grupo, cuja mediana de 70 horas semanais corresponde a algo como 12 horas por 6 dias da semana. Considere-se, ainda, que 14 dos entrevistados (quase um terço) disseram ter outra ocupação, a maioria como autônomos, fazendo a jornada de trabalho na média ainda maior.

A “despadronização” da jornada de trabalho consiste em uma tendência que os processos de flexibilização das relações de trabalho vêm impondo aos trabalhadores, o que, no Brasil, intensificou-se a partir da Reforma Trabalhista de 2017. Segundo estudo de Krein e Vêras de Oliveira (2019, p. 138):

A Reforma de 2017 alterou pelo menos 16 aspectos da regulamentação da jornada, na perspectiva de flexibilizar as condições de uso do tempo de trabalho em favor das empresas, de modo que a elas seja possível pagar somente as horas e minutos efetivamente trabalhados. Muitos aspectos modificados na Reforma não são passíveis de captação pelas pesquisas existentes. Algumas tendências, no entanto, já podem ser observadas, com destaque para: 1) a afirmação da regulamentação do tempo de trabalho como um dos principais temas de disputa nas negociações coletivas; 2) a interrupção da progressiva queda da jornada média, acompanhada da concentração dos ocupados dentro da jornada padrão, tendências que vinham se impondo desde o começo dos anos 2000; 3) a crescente polarização da jornada de trabalho, com crescimento do número de pessoas que trabalham até 14 horas semanais e os que trabalham mais de 48, especialmente nas ocupações que tiveram maior crescimento no período recente; 4) a ampliação da despadronização da jornada oficial, com a adoção de novos arranjos, que incluem a introdução de jornadas mais flexíveis e diferenciadas por setor econômico; 5) há indícios ainda da eliminação do pagamento da jornada *in itinere*.

Concentrando-nos na Região Metropolitana de Recife, a partir dos dados da PNAD Contínua sobre o conjunto dos ocupados, temos que, no primeiro trimestre de 2020 (mais de dois anos depois da entrada em vigência da Reforma Trabalhista e após o início dos impactos da covid-19), quase metade, 46%, declarou trabalhar habitualmente de 40 a 44 horas (em todos os trabalhos), sendo de quase 28% o percentual dos que disseram trabalhar acima disso e de 26% os que informaram trabalhar abaixo desse patamar. O trabalho dos entregadores, a se tomar os entrevistados como referência, pelo menos em termos da jornada de trabalho, apresenta-se, assim, sob condições muito piores em relação à situação média dos ocupados na RMR (Tabela 9).

TABELA 9 – TAMANHO DE JORNADAS SEMANAIS DE TRABALHO NA RMR – PESQUISA CUT/OIT (2021) E PNAD CONTÍNUA (1º TRIMESTRE DE 2020, CONSIDERANDO TODOS OS TRABALHOS)

	Até 39 horas	De 40 a 44 horas	Acima de 44 horas
Pesquisa CUT/OIT	Em torno de 10%	Em torno de 10%	Em torno de 80%
PNAD Contínua	26%	46%	28%

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA COM BASE EM (IBGE, 2020A)

3.4.2 Rendimento

Passemos agora à análise dos rendimentos. Para uma melhor apreensão do rendimento líquido dos entrevistados, procuramos levar em conta todos os itens de receitas e de despesas envolvidos na atividade de entrega, seja no cotidiano (diário e semanal), seja em períodos mais longos (contados em meses). Visando a melhor equacionar receitas e despesas, todos os dados foram convertidos para o período de um mês. Os itens considerados estão descritos na Figura 1, a seguir.

FIGURA 1 – RECEITAS E DESPESAS NO TRABALHO DOS ENTREGADORES – RMR

RECEITAS	Renda média mensal bruta do rendimento total no trabalho para aplicativos	DESPESAS	Custos mensais com o veículo (moto ou bicicleta)
	Média mensal das “gorjetas”		Custo mensal do plano de internet/telefone
	Outras rendas (valor mensal)		Gasto mensal com alimentação na rua (durante o trabalho de entrega)

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

Começamos esta rodada de perguntas indagando entregadores e entregadoras sobre a renda média mensal bruta obtida com o trabalho de aplicativos. Em geral, a resposta foi precisa, mas houve casos em que o respondente estimou um intervalo entre um valor máximo e um mínimo. Nestes casos, adotamos a média aritmética simples entre os dois valores. Foi o caso de E07, narrado a seguir, cuja média encontrada foi de R\$ 1.800,00.

É bem relativo, sabe [renda média mensal bruta], mas, assim, um mínimo assim que eu tiro por mês é em torno de R\$ 1.600, R\$ 1.700. É nessa faixa. Quando tá bom mesmo, pronto, agora mesmo, nessa época de pandemia que a gente vem passando aí, tá até melhor, eu tô até conseguindo fazer um dinheiro a mais, entendeu? Aí tá quase chegando a esses R\$ 2.000. Agora, eu trabalhando, bem dizer, o dia todo, entendeu? Saindo pela manhã e voltando pra casa só de noite.

Na sequência, pedimos que os entrevistados estimassem o valor médio mensal das “gorjetas” recebidas. Normalmente, a reação foi a de que, quando existia, o valor era irrisório, a exemplo do que declarou E02:

– Gorjeta, por mês, se você chegar a R\$ 100,00 de gorjeta, você pode levantar a mão pro céu e dizer que foi um extra, porque essa cultura de gorjeta no Brasil não existe.

Entrevistador: São poucos os que dão gorjeta?

– Rapaz, eu posso contar nos dedos, assim. Eu acho que só recebi gorjeta cinco ou seis vezes na minha vida todinha de motoboy. Nos quatro anos que eu trabalho na profissão, se foi seis vezes foi muito.

Entrevistador: E qual é a média mais ou menos de valor de cada uma?

– Então, das vezes que eu recebi, a mais alta que eu recebi foi R\$ 10,00, mas aí, assim, eles geralmente costumam dar gorjeta de moedas. Tem pessoas que não gostam de moedas, aí sobravam R\$ 1, R\$ 1,50, aí, “pode ficar pra você de gorjeta”. Geralmente é nessa base de R\$ 2 a R\$ 1, R\$ 1,50, a gorjeta.

Entretanto, alguns indicaram valores bem maiores, ao ponto de influir no rendimento mensal. Isso ocorreu especialmente para alguns entregadores de bicicleta, que têm rendimento menor e maior probabilidade de receber gorjetas.

Para completar a apuração da receita mensal dos entrevistados, perguntamos-lhes sobre rendas obtidas com outras ocupações. Nos casos pertinentes, essas fontes de renda também foram registradas pelos pesquisadores.

Encerrada a aferição das receitas dos entrevistados, seguimos com a composição das despesas geradas no exercício diário do trabalho por aplicativos. Iniciamos pelos itens relacionados aos gastos com o veículo (moto ou bicicleta) – combustível, aluguel, seguro, manutenção, entre outros –, sempre buscando do entrevistado uma estimativa mensal. Como alguns gastos, a exemplo dos relacionados à manutenção dos veículos, não costumam ser realizados todos os meses, foi necessário estimar o valor anual e dividi-lo por 12 meses. Na sequência, passamos ao gasto com o plano de internet/celular. Concluímos a composição das despesas com os gastos mensais com alimentação fora de casa, durante o trabalho com entregas. Com relação à alimentação, os valores se mostraram muito discrepantes: alguns levam de casa

sua comida (caso de E07, que disse “eu costumo gastar pouco, porque eu levo de casa uma marmitinha, e é a minha esposa quem faz de noite e eu levo a marmitinha já pronta”). Outros fazem as refeições na rua; outros, ainda, fazem lanches para só terem as refeições em casa; há também os que evitam comprar qualquer coisa na rua, mesmo permanecendo lá o dia todo.

Ressalte-se que esse exercício foi importante não apenas para os pesquisadores conhecerem como se estruturam os rendimentos dos entrevistados, mas apresentou também um caráter pedagógico para os trabalhadores. Ao concluir este exercício, perguntamos se o entrevistado realizava essa contabilidade com frequência e, majoritariamente, a resposta foi negativa, ao mesmo tempo que, em geral, era enfatizada a importância de fazê-lo. E42, especialmente no que se refere aos gastos, disse que evitava fazer os cálculos porque sabia que o balanço receita/despesa não era nada bom:

Olha, eu não tenho calculado, mas fura muito pneu, as peças que são muito cara, pneu nem se fala, toda semana a gente tem que gastar, né, e os gastos são alto. Às vezes eu nem levo pra caneta porque se for levar pra caneta, somar, com certeza vai ser uma grande decepção e eu vou ver que eu tô mais trabalhando do que ganhando. É aquela coisa, né, só sobreviver mesmo.

Na Tabela 10, procuramos apresentar, de modo agrupado, os principais indicadores de cada um dos itens descritos anteriormente. Começamos com os maiores e os menores valores, de modo a evidenciar as discrepâncias (muito pronunciadas em todos os itens que compõem as receitas e as despesas). Em seguida, calculamos a média de cada valor, que é sempre um indicador válido; e, por fim, também a mediana, sendo esta uma medida de tendência central, recomendada no caso em tela, dado o caráter discrepante da distribuição dos valores aqui considerados, propiciando um resultado mais próximo de um valor típico.

Nota-se que a renda bruta dos entregadores entrevistados, considerando-se apenas as receitas, gira em torno (entre a média e a mediana) do salário mínimo vigente no período (R\$ 1.100,00)⁵⁶. Porém, o quadro geral se mostrou muito discrepante, com o valor mínimo declarado (R\$ 250,00) representando 10% do valor máximo (R\$ 2.500,00). Quanto à renda líquida (receitas menos despesas), apresentamos duas situações: na primeira foram incluídos, no lado das receitas, apenas os ganhos com o trabalho por aplicativos (renda bruta mais “gorjetas”), denominada “renda líquida com aplicativos”; e, na segunda, acrescentamos os ganhos com outras ocupações, denominada “renda líquida total”⁵⁷. Considerando que o cálculo do salário líquido dos empregados formais é feito a partir de dois descontos principais do salário bruto, a Contribuição para o INSS e o Imposto de Renda Retido na Fonte (IRRF) – sendo que, quanto a este último, são isentos os que ganham o salário mínimo e, quanto ao primeiro, a alíquota para esta faixa de renda é de 8% –, eis que o salário líquido para quem ganha o salário mínimo fica em torno de R\$ 1.000,00, mais de 10% acima do valor mediano obtido pelos nossos entrevistados, de R\$ 895. Essa diferença é maior se considerarmos que o trabalhador formal tem direitos como jornada de 44 horas, horas-extras, 13º salário, férias, adicional de férias correspondente a 1/3 do salário

56 Lei n. 14.158 de 2 de junho de 2021, com validade a partir de janeiro deste ano.

57 Para simplificar o cálculo, consideramos como “líquido” os valores declarados a respeito de outras rendas, avaliando que as diferenças entre o bruto e o líquido, do ponto de vista do conjunto dos entrevistados, não alteravam significativamente o valor da renda líquida total.

base, eventuais benefícios adicionados ao contrato (auxílio alimentação/refeição, auxílio saúde, auxílio creche, plano odontológico, entre outros), indenizações rescisórias e seguro-desemprego em caso de ser demitido.

Para os casos das gorjetas, pouco mais da metade declarou que não as recebia nunca, por isso a mediana do conjunto dos entrevistados chegou a zero. Entre os que afirmaram recebê-la (a outra metade), os valores foram de grandezas diversas (variando de um mínimo de R\$ 10,00 a um máximo de R\$ 250,00), com mediana de R\$ 50,00 – ainda assim, muito pouco! Já com relação às outras rendas, apenas um terço acusou recebimento (sendo oriundas majoritariamente de outro trabalho autônomo, embora alguns tenham se referido a empregos formais tanto quanto informais). Entre os que disseram ter esse ganho, o valor mediano ficou em R\$ 800,00 – relativamente alto, porém restrito a poucos, embora tenha acrescido pouco mais de 40% no valor mediano da renda líquida total, quando comparado ao valor mediano da renda líquida com aplicativos.

As discrepâncias também se mostraram flagrantes do lado das despesas, conforme evidencia a Tabela 10.

TABELA 10 – ESTRUTURA DE RECEITAS E DESPESAS MENSAIS DOS ENTREGADORES (MOTO + BICICLETA) – RMR (EM REAIS)

	Itens	Maior	Menor	Média	Mediana
RECEITA	Renda Bruta com aplicativo	2.500	250	1.137	1.075
	Gorjetas	250	0	30	0
	Outras rendas	2.500	0	306	0
DESPESAS	Veículo	650	30	243	200
	Plano telefone/internet	120	20	48	50
	Alimentação	600	0	125	75
Renda líquida com aplicativos		2.050	-210	771	625
Renda Líquida Total		3.548	-210	1.083	895

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

Em parte, as discrepâncias nas receitas, despesas e rendas líquidas se referem às diferenças nas condições de trabalho entre entregadores de moto e entregadores de bicicletas. As Tabelas 11 e 12 evidenciam-nas. A mediana da renda bruta com o trabalho por aplicativo dos entregadores de bicicleta representou perto de 60% da mediana da renda bruta com o trabalho por aplicativo dos entregadores de moto. E04, entregador de bicicleta, assim expressou sua percepção a respeito desse contraste na renda bruta entre os dois segmentos:

– Pelo menos aqui em Recife é assim, pros entregador de bike tem que melhorar a demanda de pedido, porque eu tenho um brother meu que entrega de moto que me mostra o celular dele, o que tira em uma semana, tira R\$ 400, R\$ 420, R\$ 600, dependendo da semana, dependendo do que ele roda [...] Porque a demanda pra galera que entrega de bike é bem diferente da galera que entrega de moto, porque a demanda da galera que entrega de moto é bem mais, já não sei em outros estados, em outro lugar, mas aqui é assim. Eu já parei também de rodar por ficar devendo à Rappi. Fiquei devendo 94 reais e não tinha corrida pra eu pagar, não tinha corrida pra pagar, eu vou fazer o quê? Vou tirar do meu bolso pra pagar um negócio que eu tô trabalhando?

Entrevistador: E como é que você pode dever à Rappi?

– É porque quando a gente recebe uma corrida em dinheiro – tá entendendo? –, automaticamente, o aplicativo sabe que a gente ganhou em dinheiro e bota lá como se a gente tivesse devendo, mas, se fosse assim, e o aplicativo mandasse mais demanda pra gente cobrir a dívida e ganhar dinheiro pra fazer, mas não manda.

Quanto à mediana da renda líquida total, a proporção dos entregadores de bicicletas em relação aos de moto ficou em um patamar ainda mais baixo: pouco mais de 40%. No tocante às outras rendas, pouco mais de 20% dos entregadores de bicicletas disseram que as recebiam, com valor mediano de R\$ 480,00. Enquanto isso, próximo de 40% dos entregadores de motos disseram ter outras rendas, com valor mediano de R\$ 1.200,00.

No caso das gorjetas (que, como vimos, quando recebidas, são em geral irrisórias), a situação se inverte. Os maiores beneficiados tendem a ser os entregadores de bicicleta: pouco mais de 60% deles acusou receber este pagamento extra, com valor mediano de R\$ 50,00; no caso dos entregadores de moto, esse percentual ficou em menos de um terço, com valor mediano de R\$ 40,00.

No que se refere às despesas, a discrepância maior recaiu sobre os custos com veículo, com proporção calculada em pouco menos de 40%. Nos dois outros itens (gastos com plano de telefone/internet e com alimentação), os valores medianos convergiram. Contudo, a pressão desses custos sobre os rendimentos dos entregadores de bicicleta é maior. E04, entregador de bicicleta, perguntado sobre qual era seu gasto mensal com alimentação fora de casa, durante as entregas, respondeu: “não, não. Tá doido! Se for gastar [com isso], eu tô fazendo o quê? Num tô fazendo nada!”. E19 descreveu a situação com mais detalhes:

É, o ditado de todo entregador é esse, a pior coisa que tem é você tá na rua com fome e tá trabalhando com comida, você com fome e carregando comida nas suas costas, tá entendendo? Porque, assim, eu mesmo, que sou bicicleta, muitas vezes você roda 100 quilômetros por dia, 80 quilômetros. Então eu que sou magro, eu tenho um metabolismo muito acelerado, então, se eu sair de manhã, tomar café e levar comida pra almoçar, eu almoço de meio-dia, por exemplo, quando dá duas horas da tarde, aquele almoço já não surte mais efeito, aí dá de duas da tarde eu tenho que comer de novo pra poder aguentar até seis. Seis horas eu tenho que comer de novo pra aguentar até nove; nove horas eu tenho que comer de novo pra aguentar chegar em casa, o percurso de você ir pra casa. Mas muitas vezes a gente não faz esse percurso de alimento. Às vezes a gente só come quando sai

de casa e muito mal no almoço e quando come de tarde é o quê? Um biscoito, um salgadinho pra tapear, um suco, pronto, acabou, passa o dia todinho com fome [...] Muitas vezes eu deixo de comer na rua, fico o dia todinho com fome e muitas vezes eu até passo mal, eu chego meio assim, enjoado, com agonia, com fome, aí chego em casa eu já digo pra minha esposa, “olha, tô com fome, bota um pão pra mim que assim que eu chegar, não vou nem tomar banho, eu vou comer logo, depois que eu comer eu tomo banho, porque eu não tô aguentando de fome”.

Consideramos, contudo, que as discrepâncias nas receitas, despesas e rendas líquidas também se referem às diferenças nas condições e estratégias de trabalho entre os entregadores de moto e entre os entregadores de bicicletas, conforme evidenciam os contrastes entre as colunas “Maior” e “Menor” nas Tabelas 11 e 12, a seguir.

TABELA 11 – ESTRUTURA DE RECEITAS E DESPESAS MENSAIS DOS ENTREGADORES (MOTO) – RMR (EM REAIS)

	Itens	Maior	Menor	Média	Mediana
RECEITA	Renda Bruta com aplicativo	2.500	750	1.497	1.425
	Gorjetas	80	0	11	0
	Outras rendas	2.500	0	589	0
DESPESAS	Veículo	650	200	411	400
	Plano telefone/internet	120	20	50	50
	Alimentação	600	0	131	65
Renda líquida com aplicativos		2.050	380	986	950
Renda Líquida Total		3.548	380	1.588	1.400

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

Vale ainda um comentário sobre o valor negativo que aparece nas colunas “Menor” da renda líquida com aplicativos e da renda líquida total, nas Tabelas 10 e 12. Na verdade este valor se refere não apenas a um, mas a dois casos de entregadores de bicicleta – além desse, houve um outro caso cujo cálculo da renda líquida com aplicativos foi de R\$ 140,00 negativos. Em ambos os casos, ficou evidente de que se tratava de uma situação na qual a pandemia, no momento da entrevista, impactava a demanda, que dois meses antes havia caído drasticamente. Na ausência de outra fonte de renda, não lhes restava outra alternativa senão continuar saindo à rua à espera de chamadas dos aplicativos – que não vinham –, mas as despesas continuaram a se acumular.

TABELA 12 – ESTRUTURA DE RECEITAS E DESPESAS MENSAIS DOS ENTREGADORES (BICICLETA) – RMR (EM REAIS)

	Itens	Maior	Menor	Média	Mediana
RECEITA	Renda Bruta com aplicativo	1.650	250	889	812
	Gorjetas	250	0	43	25
	Outras rendas	1.180	0	122	0
DESPESAS	Veículo	350	30	139	150
	Plano telefone/internet	100	20	47	50
	Alimentação	400	0	121	85
Renda líquida com aplicativos		1.475	-201	630	560
Renda Líquida Total		1.675	-201	752	572

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

3.4.3 Composição Jornada/Rendimento

Para finalizar esta seção dedicada à análise dos dados referentes à jornada de trabalho e aos rendimentos, se os expressamos combinadamente por meio do cálculo da renda líquida com aplicativos por hora, tornamos evidentes três constatações (Tabela 13). Em primeiro lugar, o valor mediano do ganho líquido dos entregadores por hora (tomando em conjunto os entrevistados que atuam por meio de moto e bicicleta) se situou em R\$ 3,40, algo como 75% do valor horário do salário mínimo líquido⁵⁸. Considerando-se que o valor mediano da jornada de trabalho do entregador é de 59 horas semanais, conforme vimos anteriormente (34% acima da jornada padrão antes da Reforma Trabalhista, de 44 horas), vê-se que esses trabalhadores ganham bem menos e trabalham muito mais do que aqueles que, com um emprego formal em tempo integral e por tempo indeterminado, posicionavam-se na faixa do salário mínimo.

Em segundo lugar, quando comparadas entre si as colunas “Maior”, “Menor”, “Média” e “Mediana”, as discrepâncias entre as situações de entregadores de moto e de bicicleta são significativas. Se os primeiros auferem, em valor líquido mediano, uma renda mensal próxima do salário mínimo (sem considerar acréscimos e benefícios que o trabalho formal implica), para fazê-lo despendem um tempo de trabalho bem maior (o cálculo do tempo mediano de trabalho dos entregadores de moto foi de 60 horas semanais). Para os entregadores que utilizam bicicletas, com jornada mediana pouco menor do que a dos motociclistas (57 horas semanais), mas ainda assim mais extensa do que a jornada padrão, os ganhos medianos se apresentaram bem menores do que o salário mínimo pago aos trabalhadores formais (mais uma vez sem considerar acréscimos e benefícios próprios do trabalho formal).

⁵⁸ Conforme a Lei n. 14.158 de 02 de junho de 2021, do valor horário do salário mínimo é de R\$ 5,00, o que multiplicado por 220 horas mensais totaliza R\$ 1.100,00. Se tomarmos o valor líquido do salário mínimo, em torno de R\$ 1.000,00, o do valor horário do salário mínimo líquido é de R\$ 4,50.

Em terceiro lugar, as discrepâncias nas condições e estratégias de trabalho dos entregadores de moto, assim como dos entregadores de bicicletas, são também flagrantes, como indicam os contrastes, em cada caso, entre as colunas “Maior” e “Menor”. Já vimos que o rendimento do entregador depende de muitos fatores (extensão da jornada de trabalho, valor da tarifa praticada pelos aplicativos nos quais se encontra cadastrado – o que por sua vez varia conforme o horário, a região da cidade e o score do entregador, assim como em razão de incentivos temporários). Um dos fatores que mais produz discrepância de ganho entre eles se refere ao tempo ocioso, cujo custo é de sua responsabilidade exclusiva. Entre uma chamada e outra o tempo de espera pode variar enormemente, desde minutos até horas, conforme atestaram os entrevistados, a exemplo de E2:

E2 – Entre um pedido e outro, dependendo do aplicativo, tem aplicativo que tem pausa de até uma hora pra pessoa esperar pedido.

Entrevistador – E tem um intervalo mínimo? Qual seria o intervalo mínimo?

E2 – Já teve tempo do aplicativo ter espera mínima de 5 minutos. Parou e quando você pensou já tocou, parou, tocou.

Entrevistador – Ou seja, você não consegue programar seu tempo de descanso, de pausa?

E2 – É, não tem, não tem como programar porque é muito sazonal. A gente não sabe quando vai tocar, quando não vai tocar.

TABELA 13 – RENDA LÍQUIDA COM APLICATIVOS POR HORA – RMR (EM REAIS)

Itens	Maior	Menor	Média	Mediana
Total	9,49	-0,8	3,50	3,40
Moto	9,49	1,60	4,70	4,40
Bicicleta	6,19	-0,8	2,80	2,60

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA.

Tantas discrepâncias são um estímulo à competição entre os entregadores e, ao mesmo tempo, um reforço à percepção do trabalho de entrega por aplicativos como de tipo “autônomo”. As empresas estimulam ainda mais esse ambiente pela gamificação da atividade, por meio da qual vários fatores concorrem para somar ou subtrair pontos no score do entregador. E07, que atua para a Rappi, comentou: “às vezes ela dá tipo uma bonificação, uma meta de, vamos supor, atingir tantas viagens em tanto tempo, aí ela dá uma bonificação de R\$ 50, R\$ 60, entendeu?”.

Do ponto de vista do entregador, ele pode lançar mão de diversas estratégias para ampliar seu ganho, ainda que sob limites estreitos e condições adversas: esticando a jornada de trabalho, calculando melhor os dias, os horários e as regiões da cidade para concentrar o trabalho, evitando receber punições, aventurando-se no trânsito, procurando conciliar as chamadas simultâneas dos diversos aplicativos etc. Os en-

tregadores são motivados/pressionados a se manterem conectados (“logados”) o máximo de tempo possível. A tendência é esticar a jornada ao máximo, para um ganho em geral muito pequeno. Segundo E15, “às vezes pra você fazer R\$ 50 [por dia], você tem que ficar 12, 14 horas na rua pra poder bater a meta”. E42, entregador de bicicleta, descreveu o drama diário que essa situação impõe, quando a jornada é estendida ao limite do suportável:

– Eu às vezes saio de 10, 11 horas, só que depende, porque antes de sair de casa eu ajudo em casa, entendeu? Coloco água, porque aqui não é água encanada, assim, que chega e vai diretamente pra caixa. Eu não tenho essas coisas. Aí, antes de sair, eu ligo a bomba e só saio depois que enche. Aí, eu tenho que organizar às vezes dentro de casa e aí quando eu vou sair é de 10 horas, 11 horas, até porque aqui em Recife só começa mesmo a funcionar, chamar, a partir de 10 horas, entendeu? Às vezes já saí de 9 horas, mas às vezes tenho percebido que chama, só que quando a gente chega no estabelecimento, o estabelecimento ainda tá organizando, tal, a cozinha, aí demoramos muito e a gente não ganha por espera, ganha pelo que faz, aí não vejo muito benefício sair mais cedo, só a partir dessa hora.

Entrevistador: Aí você sai de 10, 11 horas, e volta pra casa de que horas?

– Ah, pra chegar, não tenho hora pra chegar, não. Eu passo o dia todinho na rua, porque às vezes eu, tipo, eu saio pra voltar na hora pra comer, né, 12 horas, mas aí é o horário que começa a tocar, porque essas horas de 10 horas até 12 horas, às vezes não tem tocado nenhum pedido. Então quando vem começar a tocar é de 12 horas pra lá, que é o melhor horário, então é o horário que eu digo, “poxa, se eu for pra casa agora, aí vai ser pior, né, é melhor ficar e fazer”. E aí às vezes faço um lanchinho na rua, prefiro comprar alguma coisa na rua do que ir pra casa.

Entrevistador: Mas você tem um horário limite que você fica na rua pra voltar pra casa?

– Até 1 hora, no máximo.

Entrevistador: Da madrugada?

– É.

Entrevistador: É comum você ficar até uma hora durante a semana?

– É comum, é comum.

Entrevistador: Mas você folga algum dia?

– Não, é todos os dias, porque eu dependo realmente disso pra sobreviver, né? Porque nem sempre a família ajuda e o que ajuda não é o suficiente pra poder levar, porque, você sabe, as coisas tão muito cara demais, gás, a energia, e os gastos, né, o alimento tá muito caro, cesta básica, muito mesmo.

Entrevistador: E sábado e domingo, você também trabalha no mesmo horário?

– Sim, também. É a mesma coisa, também. Não muda em nada, não.

3.5 OUTRAS CONDIÇÕES DE TRABALHO

3.5.1 A dinâmica do trabalho de entrega

3.5.1.1 A logística

As condições que envolvem a logística do trabalho de entrega são as mais adversas: exposição ao sol e às chuvas; enfrentamento cotidiano de um trânsito caótico e violento; pressão constante do tempo de entrega, fator determinante do score atribuído pelo aplicativo aos entregadores; as péssimas condições dos lugares para pausa e descanso, normalmente calçadas, praças, postos de gasolina ou shoppings, onde a regra é não haver água, banheiro, tomada para recarga do celular; as também impróprias condições dos espaços reservados aos entregadores para receber a mercadoria dos estabelecimentos demandantes. Ao fim, no momento da entrega do produto ao cliente, não é incomum que entregadores se defrontem com atitudes preconceituosas, discriminatórias, humilhantes, seja por parte dos consumidores, seja por parte de outros, como os porteiros dos condomínios.

É digno de nota que, na Região Metropolitana de Recife, não há, por iniciativa do Poder Público, nenhuma estrutura de apoio aos entregadores para descanso, refeições, acesso a banheiro, reposição do reservatório de água, carregamento do celular, entre outras necessidades. Alguns entrevistados informaram que há convênios de aplicativos com alguns estabelecimentos clientes para fornecerem aos entregadores um suporte mínimo (banheiro, água etc.). Entretanto, nas poucas vezes em que esses espaços surgiram nas entrevistas, sua menção foi sempre acompanhada da ressalva de que não funcionavam. Conforme explicou E44, liderança da Amap-PE, há um hub no Shopping Recife, instalado pelo iFood com a finalidade principal não de prestar apoio aos entregadores, mas de mantê-los fora do estabelecimento enquanto o pedido é despachado. O transporte desde a loja do shopping ao entregador é realizado por um funcionário do iFood.

– A gente fica fora, é tipo aqueles contêineres, sabe aqueles contêineres? Tem dois em formato de L, aqui dentro dele fica as pessoas, porque os donos da praça de alimentação do Shopping Recife questionaram a aglomeração dos entregadores lá na praça de alimentação. Aí, pra poder evitar isso, criou-se um espaço, hub, no estacionamento do Shopping Recife para que os entregadores esperem lá, entendeu? E outras pessoas que são contratadas pelo iFood vão lá na praça de alimentação, pega o pedido e trazem pra cá.

Entrevistador: Ah, é o pessoal do iFood que vai lá buscar e traz?

– Isso, isso.

Entrevistador: E vocês ficam dentro do contêiner ou ficam fora?

– Pode ficar dentro também, entendeu? Pode ficar fora. Fora tem aquelas mesas de refeitório, com aqueles bancos.

Entrevistador: Mas tem algum conforto dentro, tem algum serviço dentro?

– Tem água; banheiro, não. Tem água, assento, tomada.

Entrevistador: Não há nenhum outro espaço como esse na cidade?

– Não, nenhum outro. No meu conhecimento, nenhum outro.

Por isso, tornaram-se cenas comuns as aglomerações de entregadores em áreas públicas, nas imediações de shopping centers, restaurantes, farmácias, supermercados, à espera dos seus pedidos.

A circulação pela cidade, em meio a um trânsito caótico, sobretudo para os entregadores que se locomovem com bicicletas, constitui uma aventura diária, como bem expressa o depoimento de E42, ciclista:

As avenidas, elas não nos ajuda, né? Porque não tem faixa, e as ruas que têm faixa são, elas não são respeitadas, né, pelos motorista, principalmente ônibus. Às vezes ônibus já parou reclamando comigo e muito motorista estressado, né, mesmo invadindo a nossa faixa, sabendo que a gente tem nosso horário pra cumprir, pra levar o produto, né? Se a gente também não fazer a entrega em tão pouco tempo que eles nos dão, aí estopora [extrapola] esse tempo, e a gente também recebe esse esfriamento, e, dependendo de quantas vezes a gente faz, a gente somo bloqueado. E aí tem essa questão da faixa, né, que a maioria das ruas não têm faixa pra gente — no caso, ciclista, né? —, e, quando tem, os motorista não respeita, principalmente ônibus e alguns, inclusive eu já sofri meio com isso de algum motorista abrir a boca e falar todo tipo de coisas que você imaginar com a gente, como se a gente fosse o causador do mal ali do trânsito, entendeu? Algo bem terrível, não é nem bom relatar o que eu já ouvi.

3.5.1.2 As pausas para descanso e entre pedidos

As pausas para refeição e descanso são “planejadas” em função da dinâmica do dia, da meta definida pelo próprio entregador (normalmente tendo em conta suas necessidades mais prementes), da distância entre o local de moradia e a região onde realiza prioritariamente o trabalho, entre outros fatores. Nas palavras de E02:

Entrevistador: Durante sua jornada, você realiza pausas, separa algum momento para descanso ou alimentação? De quanto tempo?

— Paro uma hora, duas horas para o almoço, esticar as pernas. Agora, para naquela também, né, para com o aplicativo ligado, porque, se ele tocar, a gente sempre tá ali on-line. Tudo depende de quanto tiver feito a renda. Se eu trabalhei, vamos dizer, oito horas, eu já fiz a renda diária, aí já dá pra eu pausar e descansar, senão tem que ficar com ele ligado até atingir a meta.

Entrevistador: Então no máximo você para uma hora?

— Isso, uma hora.

Entrevistador: E no mínimo, tem um mínimo?

— É um mínimo de 20 minutinhos pra ir ao sanitário.

[...]

— Se eu tiver próximo de casa, e como minha casa geralmente é na área dos aplicativos, eu venho em casa. Se eu tiver longe de casa, eu tiro em praça, parque público. Onde eu tiver, eu tiro. Geralmente, como a gente tá na rua, a gente faz muitas amizades com pessoal de restaurante e tal, aí o pessoal cede o espaço pra gente ficar sentado, alguma coisa do tipo [...] Então, há a disponibilidade de banheiro, mas é como eu digo, tudo vai da boa vontade do próximo, né? Se o próximo tiver a boa vontade de deixar você ir ao sanitário, ele deixa, se não, também não tem essa... O aplicativo não fornece essa disponibilidade, não.

E09 disse que procura aproveitar um momento de baixa nos pedidos, o que ocorre por volta da metade das tardes, para almoçar: “porque, se a gente desligar o aplicativo pra fazer uma alimentação, a gente acaba sendo jogado pra o último entregador a pegar um pedido, então isso gera uma quantidade de tempo maior sem pegar pedido”. Segundo o mesmo entrevistado, se o entregador receber um pedido enquanto realiza a refeição, “no aplicativo da Rappi, você é punido e ele acaba te dando uma suspensão de 2 horas se você não for buscar o pedido, porque, a Rappi, ela tem um procedimento de aceitação automática, [em] que você aceita, ele joga o pedido pra você, e você é como se fosse obrigado a ir lá pegar o pedido; se você não for, você é punido e fica em média 2 horas sem pegar pedidos”. E15 também disse não ter horário determinado para o almoço:

“[...] isso, eu paro pra comer. Agora, é aquele tipo de almoço, né, não é mastigando corretamente, é praticamente engolindo, porque a qualquer momento pode tocar ali uma entrega e tem um certo aplicativo que se você não pegar a entrega recebe um bloqueio e fica um certo tempo sem pegar pedidos, uma espécie de punição”.

Segundo E15, a dinâmica da pausa envolve toda uma estratégia por parte do entregador, a começar pela “escolha” do lugar:

Dependendo, assim, em local mais seguro, que a gente vê que tem outras pessoas, às vezes entregadores, a gente chega, assim, mesmo que a gente não conheça os outros entregadores, mas a gente fica um pouco próximo e aí come ali coisa rápida, dá uma pausazinha ali, pronto. Geralmente no horário da tarde, após às 14:30, dá uma leve pausa na demanda. Toca, mas é muito fraco. Isso, em dias que a demanda tá altíssima, né? A gente consegue parar um pouco, às vezes dar uma carga no celular. E nesse meio tempo também a gente às vezes desliga o aplicativo pra dar tempo de carregar o celular, pra gente dar uma esticada nas pernas um pouco. Então, a gente vai meio que fazendo isso aí, porque, senão, a gente não consegue manter o celular ligado o tempo todo, não.

E15 continua descrevendo assim a dinâmica da pausa, agora se referindo ao tempo e às condições de espera pelo pedido no estabelecimento:

– Inclusive, a demora pra retirar alguns pedidos lá no restaurante geralmente é muito grande. Tem restaurantes que a gente chega já tá pronto, mas tem uns que demora mesmo, às vezes uma hora, 40 minutos. Entre 30 minutos e uma hora a gente fica esperando, às vezes. Principalmente quando é aquele restaurante de comida chinesa, japonesa, que tem que preparar na hora, aí demora um pouco mais.

Entrevistador: E não tem lugar pra sentar, não tem água, não tem nada?

– Às vezes tem lugar pra sentar e, quando não tem, a gente senta na calçada, assim. Às vezes tem alguma calçada alta e quando não tem a gente fica em pé ou senta pelo chão, tira o tênis ou sei lá... já anda com um pano, um pedaço de papelão. A questão da água a gente sempre anda... Tem entregadores que andam com dois, quatro litros de água pra poder segurar no decorrer do dia com aquela água ali. Tem lugar que dá pra encher, tem alguns restaurantes que a gente vai, conver-

sa, porque geralmente tem restaurante que a gente sempre tá coletando pedidos diariamente, então, assim, as pessoas do restaurante, eles já conhecem a gente. Então a gente vai, conversa, aí eles enchem uma garrafinha. Não são todos, mas uma minoria que faz, que ajuda a gente, né. Às vezes um cliente mesmo, quando a gente vai entregar, se compadece, né, “quer uma água, quer alguma coisa?”, mas é muito raro. A maioria deles é só entregar, a gente entrega o pedido e muitas vezes não dá nem avaliação.

E10 adota estratégias diferentes para o final de semana e os demais dias da semana:

Dia de semana eu paro 1 hora, 1 hora e meia. Dia de semana. No final de semana, eu não paro. No final de semana, a minha pausa é quando estou esperando algum pedido sair, então é de 10 a 15 minutos por pedido, ou 5, dependendo do restaurante. Então, dia de semana eu paro 1 hora, 1 hora e meia, 2 horas. Final de semana, eu só paro enquanto o pedido ainda não está pronto. Parar mesmo pra não fazer nada em final de semana, eu só paro se não tiver nenhum pedido.

3.5.1.3 Estar “logado” o tempo todo e em mais de um aplicativo

O entregador só consegue potencializar seu tempo — e com isso diminuir o “tempo morto”, que nesse regime de trabalho é responsabilidade exclusivamente dele — se estiver cadastrado em vários aplicativos e, no momento de sair à rua, permanecer conectado (“logado”) a mais de um aplicativo simultaneamente. O problema é que os aplicativos, por sua vez, têm como estratégia exigir que o entregador se mantenha ligado a ele o máximo de tempo possível, premiando a conexão e penalizando a desconexão. Do lado do entregador, há que se fazer todo um malabarismo para melhorar seu econhece . Vejamos, quanto a isso, o comentário de E15:

Entrevistador: Como é que você faz? Você está no meio de uma entrega, está pedalando, no meio da avenida, aí toca um pedido de um outro aplicativo, como é que você faz?

— Geralmente a gente faz assim: a gente trabalha, tipo, um exemplo, com quatro aplicativos, a gente deixa os quatro ligados, aí toca um e a gente desliga os outros três e vai fazer aquele. Aí, quando a gente tá finalizando a entrega, um exemplo, tocou o iFood e a gente desliga os outros três e, quando tá finalizando a entrega do iFood, tá perto de finalizar, aí a gente já liga os outros três pra ver se toca, aí, quando tá finalizando, já toca outro, e aí a gente vai, desliga os outros três; e assim vai.

Entrevistador: Vai fazendo um rodízio?

— Isso, isso, porém, o aconselhável mesmo é a gente andar com pelo menos dois aplicativos ligados, porque, se andar com quatro, cinco ou seis e tocar... Já aconteceu uma vez de tocar todos de uma vez pra mim e o celular travou, não consegui pegar quase nenhum. Geralmente a gente trabalha com dois ligados, aí dá pra conciliar, mesmo que na correria, mas dá pra conciliar um pouco.

[...]

— Se a gente deixar muito tempo, pronto — eu tô enfatizando muito o iFood, porque o iFood é o que mais pune os entregadores. É, um exemplo, eu criei a minha conta agora, fui ativo na plataforma, ótimo. E se eu não ligar, passar quinze dias,

até um mês sem nem ter nunca ligado, quando eu passo trinta dias sem ligar e vou ligar, ele me deixa no gelo, eu fico ali sofrendo, e geralmente eu pego, eu ou o entregador, né, que fizer isso, ele às vezes pega 3, 4, no máximo 5 entregas só no final de semana, ou no sábado ou no domingo. Aí é aquela coisa, você tem que levantar o score da conta, a pontuação. E isso demora, demora muito, porque o iFood ele quer que você... Se eu tô deslogado ou desconectado do iFood, mas ele sabe onde a gente tá, ele sabe onde eu tô, se eu tô em casa ou no centro do Recife, entendeu? Então, assim, o iFood, ele pune muito a gente e ele quer que a gente... É como se fosse um emprego de carteira assinada, você tem que pegar às oito horas. Se eu ligar hoje às oito horas e amanhã ligar às nove e no outro dia ligar às dez, já começa a bagunçar o sistema, então ele segura um pouco. Mas, se todo dia eu ligar às oito da manhã, um exemplo, e desligar às 18 horas, todos os dias, então ele vai entender que você tá disponível naquele horário, então ele vai começar a lhe beneficiar com as entregas. É assim que funciona o sistema do iFood, tanto o iFood e outros aplicativos também, só que especificamente o iFood que é o que, bem dizer, tá reinando no sistema [...] A concorrência é muito grande.

Entretanto, há quem prefira adotar a estratégia de focar em um único aplicativo, de modo a melhorar seu score o máximo possível. É o que faz E41:

Tem muita gente que quer fazer vários aplicativos de uma vez só, achando que vai ganhar, e acaba [que] sua... como é que eu posso dizer... sua classificação no aplicativo, tal, começa a cair, porque você demora muito a entregar, o cliente avalia mal. Então, [é] por isso que, quando eu ligo o aplicativo, quando eu começo uma corrida com o aplicativo, eu continuo com aquele e dou total atenção. Hoje eu sou diamante no Rappi e eu tenho alta aceitação. Isso faz com que a corrida caia mais rápido.

3.5.1.4 Os bloqueios

Indagados sobre se sofreram algum tipo de punição ou bloqueio pelos apps, 80% dos entrevistados responderam que sim. Os motivos são diversos. E01, por exemplo, informou que sofreu uma punição da Rappi, porque houve um erro no endereço fornecido, de modo que ele não conseguiu encontrar a localização. Então, este entregador tentou notificar o aplicativo, mas não conseguiu, sendo bloqueado por dois dias. Já E02 relembra uma das situações na qual sofreu bloqueio:

Na extinta Glovo, existia quase a mesma coisa que no iFood. Eles tinham um cadeadozinho no horário que você marcava, vamos supor, de dez às onze, você marcava o horário e aí esse cadeadozinho ficava fechado. E dentro desse horário você não podia sair da área de atuação deles. Era como se você trabalhasse fixo, entende? Então, quando a gente foi lá na diretoria da Glovo, aqui no escritório, aqui em Recife, o diretor da Glovo disse que ia bloquear a gente, porque tava prejudicando o trabalho dele, que a gente tava fazendo motim, mutirão pra que os motoboy parassem. Só que a gente não tinha uma remuneração mínima pra ficar ali naquela área. Então, se o aplicativo... a ideia do motoboy trabalhar autônomo... Ele teria que liberar aquele cadeado pra gente trabalhar a hora que a gente quisesse. Então, eles bloquearam a gente por conta disso.

Entrevistador: É comum eles fazerem esse tipo de coisa, esses bloqueios?

– É muito comum, principalmente se você não roda final de semana. Vamos dizer que você não roda dois, três domingos seguidos, ele já bloqueia. É bem comum.

Entrevistador: E é comum também outro tipo de punição além do bloqueio?

– A extinção também do motoboy do aplicativo. Eles bloqueiam e às vezes bloqueiam definitivamente.

Também E03 narrou uma situação em que sofreu bloqueio da Rappi:

Teve uma vez que eu liguei, eu entrei em contato com a Rappi, informando que tava com problema de um pedido, aí eles me bloquearam por um certo tempo, sem eu ao menos saber. Aí eu liguei pra eles e aí: “não, a sua conta não tem nenhum problema, a gente verificou aqui, você é um ótimo entregador, nunca teve problema com o aplicativo, nada”. Mas nisso aí eu passei desde, acho que setembro ou outubro, até janeiro sem rodar na Rappi, por conta disso [...] Eu ligava o aplicativo e não tocava nada [...] Isso porque eu reclamei em relação ao cliente, porque colocou o endereço errado, entendeu? Às vezes, o cliente coloca o endereço errado, aí você vai ter que andar mais 3, 4, 5 km a mais pra levar o pedido pra o cliente, não recebe nenhum valor a mais, entendeu? [...] Como, por exemplo, na Rappi, agora, eu tô sendo obrigado a ligar o aplicativo e deixar “aceitação automática”. Qualquer tipo de pedido ou distância que tocar pra mim eu tenho que ser obrigado a fazer, entendeu? Eu peguei uma entrega de 6 km pra ganhar R\$ 4,62 entendeu? Não foi nem 1 real por quilometro, entendeu? [...] Se recusar eu fico bloqueado por oito horas e posso ser suspenso da plataforma.

E03 ainda acrescenta outro caso de punição sofrido por ele:

– Levei uma punição também da 99Food, porque todos os pedidos que toca na 99Food a gente também tem que fazer, porque tem uma pontuação. A semana termina no domingo. Se quando for no domingo e minha pontuação tiver abaixo de... ou é 80% ou é 70%, a minha taxa de aceitação, se estiver abaixo disso, na segunda-feira eu fico bloqueado por 8 horas.

Entrevistador: Automaticamente?

– Automaticamente. Ele manda mensagem e bloqueia.

Entrevistador: E já aconteceu com você?

– Já. Eu acho, assim, né, a gente tem que fazer a entrega que a gente acha confortável, né, que a gente vê que vale a pena, porque tem muitas entregas no iFood que a gente anda 12 km, que é pra ir pra lugar que é periferia, que é como se fosse favela, que lá não toca pedido. Então a gente vai andar 12 km pra lá pra ganhar R\$ 12, R\$ 13. Depois, vai voltar mais 12 km pra não ganhar nada. No total, a gente vai andar o quê? Vinte e quatro, 25 km pra ganhar R\$ 12, R\$ 13.

E09 citou uma situação ocorrida entre ele e a Rappi:

Então, existiu um momento em que a Rappi colocou um pedido muito longe, muito distante, eu estava de bicicleta, aí minha conta, a Rappi sabe que minha conta ela é de bicicleta, então ela colocou um pedido muito distante, quase 8 km pra pegar o pedido e mais cerca de 5 km pra entregar. Então, eu não vi vantagem nisso; então, eu não quis buscar. E, no momento que eu fui lá e cancelei a minha ida pra pegar o pedido, aí eles me puniram lá. Sem explicação, não tem explicação, eles punem. Você não vai pegar o pedido? Não, pronto, punido.

E12 também se referiu a uma situação que o envolveu e que, segundo conta, tornou-se uma prática comum entre clientes:

– No iFood eu recebi um bloqueio, mas foi bloqueio temporário, foi dois dias.

Entrevistador: E qual foi a razão?

– Eles não especificaram a razão, só me bloqueou.

Entrevistador: Você não sabe o que aconteceu? Não recebeu nenhuma mensagem deles?

– Segundo o que a plataforma me informou, disse que era mal uso do aplicativo, porque um dos clientes alegou que eu não tinha entregado. Na verdade, todos os pedidos eu entreguei, só que algum cliente tinha alegado que eu não entreguei o pedido e por isso eu fui punido e eu recebi o bloqueio de dois dias.

Entrevistador: E no caso do 99, qual foi o problema?

– Segundo o que a plataforma alegou, dizendo que foi taxa de tempo, porque eu cheguei atrasado na casa do cliente. Aí, nesse caso, eu fui bloqueado oito horas.

Às vezes o entregador não sabe, ou no limite apenas suspeita, porque foi bloqueado, a exemplo do caso ocorrido com E07:

– Eu fiquei bloqueado dois dias e até hoje, pra falar a verdade ao senhor, não sei o porquê foi, até hoje eu me pergunto o porquê, mas eu não sei por que foi.

Entrevistador: Mas eles não explicaram o motivo?

– Assim, eles pedem pra que a gente entre em contato com o suporte, mas pra esse suporte responder é muito complicado.

Entrevistador: E você entrou em contato?

– Não. Tentei entrar em contato com o suporte, mas não tive um retorno com êxito.

Entrevistador: Você não tem a menor ideia do que aconteceu? Um pedido atrasado, alguma coisa?

– É, eu penso que deve ter sido isso, algum pedido atrasado ou que eu entreguei fora do tempo, eu creio que tenha sido isso.

E11 também traz seu caso e sua indignação, ao ser perguntado se já havia recebido alguma punição:

– Já recebi, no iFood eu fui suspenso dois dias porque o cliente disse que não recebeu um pedido meu, que eu não entreguei o pedido.

Entrevistador: E como o aplicativo procedeu diante da reclamação do cliente? Ressarcio o cliente e cobrou de você?

– Não, a empresa pode ter ressarcido ele, mas não me cobrou, me puniu. Me puniu e não me deu assim nenhum retorno, não me disse o porquê, simplesmente me puniu dois dias, “você tá suspenso e ponto final”. Aí, depois, “você está suspenso porque você deixou de entregar um pedido”, mas não especificou qual foi o pedido, não foi especificado qual foi o cliente, não ligou pra saber se realmente eu tinha entregue ou não, que eu entreguei, eu trabalho, eu não dependo disso, eu não preciso, eu como bem, durmo bem, vivo bem, graças a Deus, entendeu? Eu tenho a minha índole e tenho o meu caráter, eu não vou tá segurando um pedido de um cliente, sabendo que eu trabalho com isso, entendeu? Não faz parte, mas nem ligaram pra saber.

Entrevistador: E você fez alguma reclamação?

– Fiz reclamação. Pra você ter uma ideia, certo, eu fazia entrega e eu batia foto de todos os pedidos. Batia foto. Eu deixava num arquivo já separado, porque eu

sabia que tava acontecendo esse tipo de coisa. E aí quando aconteceu comigo eu pedi pra que eles me mandassem qual foi o dia, qual foi a hora e qual foi o cliente pra que eu mandasse, pra que eu pudesse mandar a foto e mandar minha defesa, mas eles não mandaram e ficou por isso mesmo. A gente não tem direito de resposta, não, em relação a isso, não. É o que o cliente fala e ponto final. Não tem direito de resposta.

Já E44, líder da Amap-PE, narra os bloqueios que sofreu depois da criação, em 2019, da Associação e de ter participado de uma audiência pública na Assembleia Legislativa, com aplicativos, deputados e entregadores:

– Aí os aplicativos, no outro dia eu fui bloqueado, aí eu fui sendo bloqueado na Bear, no iBollt, na Sode, são os aplicativos baixinhos. Entendeu?

Entrevistador: Tudo isso foi por causa da criação da associação?

– Isso, isso da linha de frente, né, o cara que tá brigando, que tá ali, entendeu?

Entrevistador: Eles colocaram isso pra você?

– Não, eu não consigo mais acessar. O iFood diz que eu não sou mais cadastrado, entendeu?

Entrevistador: Mas não deram nenhuma explicação?

– Não, nada. Isso aí já é naturalmente, né, no país todo, né, não dão explicação nenhuma.

3.5.1.5 A comunicação com os aplicativos

Em geral os entrevistados evidenciaram que a comunicação com as empresas de aplicativos é unilateral. Não há meios para que se expressem a respeito dos problemas do dia a dia. Conforme atestaram diversos entrevistados, o canal de comunicação por excelência é o suporte acessado via chat, que pode ou não responder em tempo às solicitações dos entregadores. O retorno é especialmente frustrante quando a tentativa de contato se refere a alguma reclamação. Os entregadores, por não acreditarem na eficácia desses recursos, em geral não os acionam. Como observou E08, referindo-se ao retorno dos aplicativos às mensagens dos entregadores no chat, “depende do que for, se for problema nos pedidos, essas coisas, eles respondem rápido”. Já E10, entregadora mulher, distingue duas situações que geram repostas diferenciadas, em termos de agilidade, por parte dos aplicativos:

– Eu sempre ligo pro suporte quando acontece algo atípico, mas na questão do assédio eu nunca comuniquei e na questão dos clientes que são um pouco folgado eu também nunca comuniquei; mas quando é um problema maior, vamos dizer, que o cliente tá criando algum problema eu sempre ligo pro suporte.

Entrevistador: Você falou em casos atípicos. Que caso atípico que você já comunicou?

– Seria o cliente não querer pagar, o cliente dizer que não fez o pedido e querer que eu vá embora da residência dele, alguma coisa assim. Aí eu entro em contato com o suporte.

Entrevistador: E já aconteceu alguma situação com você dessa natureza?

– Já aconteceu do cliente não querer pagar, já aconteceu do cliente dizer que não fez o pedido ou dizer que fez o pedido on-line mas não fez e não quer dar o dinheiro. Aí a gente sempre comunica ao suporte e geralmente esses pedidos são cancelados e o dinheiro, se você pagou ao restaurante, o dinheiro retorna pra você.

As reclamações podem ainda ser feitas via site Reclame Aqui, plataforma cuja especificidade é oferecer esse serviço às empresas e aos seus clientes. Como observou E15, alguns acionam este canal:

[...] a pessoa entra lá e coloca, um exemplo, Reclame Aqui Rappi, aí vai aparecer lá. Você entra no Reclame Aqui, coloca o e-mail, procura o assunto que é e aí faz a denúncia. Aí com alguns dias ele entra em contato com a pessoa ou por e-mail ou por ligação, é mais por e-mail que eles fazem o contato.

FIGURA 2 – RECLAME AQUI – SOBRE NÓS



FONTE: RECLAME AQUI (2021A)

E15 propõe que os aplicativos disponibilizem um número de telefone 0800, especificamente para atender os entregadores. O mesmo entrevistado informa: “a 99Food, ela tem um número que você consegue ligar e fala diretamente com a atendente quando é algo referente ao aplicativo, alguma dúvida, você liga e fala diretamente, porém não é 0800, é descontado do plano de internet, do plano que a gente tem né, o plano mensal da operadora”.

Capturamos no site do Reclame Aqui um diálogo entre um entregador e o 99Food, no qual percebe-se quanto essa comunicação não funciona minimamente quando o assunto não é uma prioridade do aplicativo:

ReclameAQUI

[Categorias](#) ▾ [Compare](#) [Rankings](#) [Cadastre sua compra](#) [Dúvidas frequentes](#) [Institucional](#) [Todas as categorias](#)

Veja também: [todas reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

99 Food não pagar o entregador e ainda toma dinheiro

99Food

Curitiba - PR ID: 105260755 📅 27/05/20 às 19h34 denunciar

[Outro problema](#) [Outro Tipo de produto/Serviço](#) [Aplicativos](#)

Fiz algumas entregas no dia 8 de maio para conhecer a plataforma e me arrependo, pois tive que tirar dinheiro do meu bolso para pagar o pedido do cliente que me pagou um valor menor e a diferença foi adicionada na minha "carteira" do app. Levando em conta o período que estamos passando, onde nós autonomos mal temos dinheiro para comer, se quiser trabalhar com entrega, ainda temos que pagar a comida dos outros.

Mas o problema maior estava por vir, após esse dia de trabalho tentei cadastrar minha conta corrente no app para receber o saldo, mas embora eu insira todos os dados corretamente da minha conta, o app informa que os dados do campo conta, está incorreto.

Entrei em contato por telefone, o que me custou todo o crédito do meu celular pois único número que eles disponibilizam é 0300 que tem forma de tarifação diferenciada, ou seja, você não consegue utilizar os minutos da franquia do seu plano, você é obrigado a pagar a 99 Food se precisar de suporte para um problema que ela mesma causa por ineficiência da sua equipe. Com certeza eles responderão que posso entrar em contato pelo menu de ajuda do app, menu de ajuda cuja funcionalidade é ilusória, não existe tal menu relacionado ao meu problema, aliás, o menu é totalmente superficial, construído de forma que você não entre em contato com eles.

Então no menu do app verifiquei encontrei o tefone de suporte, entrei em contato e solicitaram que eu encaminhasse um e-mail com a print screen do erro, fiz isso, mas a pessoa que "analisou" meu problema, após 2 dias do e-mail enviado, me responde com a seguinte mensagem:

"É importante verificar as informações disponibilizadas, se estas foram informadas corretamente conforme os dados fornecidos em sua conta bancária. Os dois primeiros dígitos da sua consta devem corresponder ao seu banco. Mickaela T."

"Essa Mickaela deve ser um robo de resposta automatica".

Respondi a mensagem com foto do cartão do banco e 6 dias depois o Marcelo B. me respondeu solicitando que eu forçasse a parada e limpasse os dados do app.

Eu só não já havia feito isso anteriormente por conta própria, como inclusive troquei de aparelho, eu utilizava um Galaxy S7 e troquei por um iPhone para eliminar qualquer possibilidade de problema no meu smartphone, porém o problema continuou, ou seja, o erro é na programação do app que não reconhece os dados da minha conta como correto.

Então respondi o e-mail informando que o problema é no app da 99 Food, e adivinha quem responde, a tal Mickaela solicitando que eu abra uma conta em outro banco (*%@%&#).

Acredito que um profissional com um pouquinho de cérebro, encaminharia o problema para outro setor da empresa que soubesse resolver o problema, já que está constatado que o problema está no aplicativo, mas não, a preguiçosa sem cérebro me manda abrir conta em outro banco.

Enquanto isso estou aqui, desempregado, com o carro parado na garagem porque não tem movimento no transporte de passageiro e ainda tendo que doar para a 99 Food uma parte da esmola que o governo me deu.

É muito descaso da 99 Food e dessa atendente filha de uma P#*@.

ReclameAQUI

passageiro e ainda tendo que doar para a 99 Food uma parte da esmola que o governo me deu.
É muito descaso da 99 Food e dessa atendente filha de uma P#*@.

Compartilhe essa reclamação:

Resposta da Empresa

28/05/20 às 13h50

Olá, Marcelo.

Agradecemos o seu contato com a 99Food.

Sentimos muito por todo o transtorno causado por esta situação.

Por gentileza, veja a mensagem privada que enviamos para o e-mail que você registrou no Reclame Aqui.

Seguimos à disposição.

Claudia P.

Equipe 99Food.

ReclameAQUI

Réplica do Consumidor

09/06/20 às 19h22

Eu já desisti de receber meu dinheiro de volta, após abrir a reclamação aqui já mandei vários e-mails e nada de resolver, eu envio os dados e eles respondem insinuando que não sei ler os números impressos no cartão do banco, eu respondo com todas as informações alegando que o problema é no aplicativo, todas as prints do erro no aplicativo, foto do cartão do banco, e eles retornam pedindo para que eu tente reinstalar o aplicativo ou trocar de smartphone ou abrir uma conta em outro banco (absurdo). Então respondo que já tentei no Galaxy S7 que é Android e já tentei no iPhone e o problema é o mesmo, aí eles pedem novamente as prints dos erros e foto do cartão do banco, eu envio e o ciclo do looping continua, não sei disso. Eles são muuuuito incompetentes. Abaixo o último e-mail que me enviaram e nem fiz questão de responder, nem pra mandar eles irem tomar naquele lugar. [Editado pelo Reclame Aqui]!

ReclameAQUI

Réplica da Empresa

10/06/20 às 09h40

Olá, Marcelo.

Agradecemos o seu contato com a 99Food.

Por gentileza, veja a mensagem privada que enviamos para o e-mail que você registrou no Reclame Aqui.

Você também pode nos contatar pela Central de Ajuda do aplicativo ou via redes sociais: Twitter e Facebook ou pelo atendimento telefônico: 0300 313 0099.

Nos mantemos à disposição.

Claudia P.

Equipe 99Food.

Consideração final do Consumidor

13/07/20 às 21h10

Não resolveram nada, após a pandemia entrei com processo na justiça, eles acham que Brasil é igual a China com seus escravos.

E43 sugere que, pelo menos no caso da Rappi, o aplicativo age de modo a desestimar, por meio do bloqueio dos entregadores, o registro de suas reclamações:

— Teve uma mulher que ela deu como entregue... No caso, a história foi assim: assim que eu peguei o pedido ela falou comigo no chat, ela falou o endereço que era pra entregar. Aí eu "OK", não dei muita importância pro endereço porque o aplicativo mostra quando você começa. Aí eu dei OK a ela e prossegui, fui pegar o pedido e entregar. Aí eu lembro que ela tinha falado uma rua chamada... que é bem famosa aqui perto do Shopping Recife, que é Felix de Brito. Aí, quando eu peguei a rota e comecei a ir, aí eu "opa, isso deve tá errado, porque a Felix de Brito é pra lá". Mas de todo jeito eu tinha que seguir até a rua que ela tinha mandado, no caso que tinha colocado no aplicativo. Cheguei lá, procurei o local, não achei, liguei pra ela. Aí ela já veio com sete pedras na mão "ah, eu te falei no começo da corrida, acontece que não era aí". Começou a falar um bocado de coisa, mas, mesmo assim, eu fui, voltei até o local, cheguei lá, dei "entregue" lá na hora, que eu só posso dar o "cheguei" de entregue lá no local onde ela marcou e voltei pra entregar, entreguei e mesmo assim no outro dia percebi, quando eu abri o aplicativo, que tinha uma avaliação má lá, uma avaliação negativa, e já entendi que era ela, que foi a última entrega do dia. E quando foi segunda-feira da semana passada foi quando recebi o bloqueio de três dias, aí no bloqueio constava que eu tinha entregue um pedido sem ter entregue, no caso, tinha dado como entregue sem ser entregue. Aí eu já achei, já me liguei que foi ela [...] Aí, depois dos três dias, da segunda pra quinta, tinha terminado na quinta-feira, quando acabou na quinta-feira o bloqueio já estendeu pra 60 mil dias. Nem meus bisnetos vão rodar nessa conta.

Entrevistador: Aí você tomou alguma providência?

— Sim, falei com o suporte. Inclusive aqui em Recife tem a Rappi Hub, que é a central da Rappi onde a gente devolve os pedidos que são cancelados, resolve os problemas, pega bag. Enfim e eu fui lá, eles têm sim a chance, são três atendentes, eu sei que um tem esse poder de mexer com bloqueio, mas não fazem, aquele suporte presencial quase não serve de nada. O suporte da Rappi em si quase não serve de nada. Muita gente tem medo de falar com o suporte da Rappi porque, na Rappi, tem o chamado Turbo, Rappi Turbo. Quando você ativa o Rappi Turbo você é priorizado nas entregas, porém, você é obrigado a fazer a entrega. Se a entrega for em tal lugar, você tem que ir, ela aceita automaticamente, ela chega pra você já aceito, você aceitou ela sozinho, é o chamado Turbo, é automático. Então você é obrigado a fazer aquela entrega ou você perde o Turbo, e, quando acontecer algum problema na entrega que tem que falar com o suporte, ninguém quer falar com o suporte porque, se você falar com o suporte, eles tiram você do pedido, tira seu Turbo e leva um bloqueio de 15 minutinhos, meia hora. Coisa que o suporte era pra ajudar, eles complicam. Pronto, eu vou te falar um caso meu, que aconteceu comigo. Eu cheguei num posto pra, parece que eram 5 cigarros pro cliente, na Rappi quando é pra você comprar eles dão um cartão na Rappi, você vai, informa direitinho, mostra o código de barra, direitinho, aí libera o valor na hora pro cartão, só que aí o posto não recebia cartão, só dinheiro e eu não tava com dinheiro na hora, a conta deu mais que R\$ 50, aí eu tava sem dinheiro na hora e eu fui e falei com o suporte. Aí, o suporte me tirou do pedido, removeu do meu Turbo, que é difícil pra conseguir, removeu meu Turbo e me deu bloqueio de meia hora. E ainda constou lá na mensagem que eles falam que eu que saí do pedido. Aí, todo mundo tem muito medo de falar com o suporte por causa disso, porque sai do turbo.

Para E31, as várias opções disponíveis não atendem à condição de canal para queixas, sugestões e reivindicações por parte dos entregadores:

– Uber Eats, Rappi e James têm a central física [em Recife], têm lá o escritório deles que a gente pode ter acesso.

Entrevistador: E a 99 tem um telefone, não é isso?

– É, a 99 tem a central telefônica que a gente pode telefonar.

Entrevistador: Agora, em geral essas denúncias e reclamações não surtem efeito? Ou surte algum?

– Não, elas não são ouvidas na minha opinião.

Entrevistador: E o Reclame Aqui, funciona?

– Olhe, o Reclame Aqui ele é uma faca de dois gumes, entendeu? Tanto pode te ajudar quanto pode te prejudicar. Por exemplo, se tu queres fazer uma denúncia lá, uma reclamação, o aplicativo pode ler, mas, ao invés de resolver o teu problema, ele te bloqueia, porque você expôs a situação, entendeu? Já aconteceu com muita gente.

Entrevistador: É uma maneira de identificar o reclamante?

– Isso, é uma maneira de cortar as cabeças, né, a caça às bruxas.

Realizamos uma busca na plataforma Reclame Aqui, utilizando como filtros as palavras “Recife” e “iFood”, à procura de publicações referentes aos anos de 2020 e 2021 (até agosto). Identificamos 100 reclamações de entregadores no aplicativo especificado anteriormente, seguidas das respostas da empresa. No Quadro 2 apresentamos uma classificação dos tipos de reclamações encontradas, onde se destacam: “Redução no número de pedidos de entrega”, “Bloqueio de conta” e “Conflito com supervisores de ‘operadores logísticos’” e ou “alteração da modalidade ‘operador logístico’ para ‘Nuvem’” (modalidades sobre as quais discutiremos mais adiante).

QUADRO 2 – TIPOS DE RECLAMAÇÕES REALIZADAS NO RECLAME AQUI, EM RECIFE, ENTRE 2020 E 2021 (ATÉ AGOSTO)

Tipo de Reclamação	Número de Ocorrências	Descrição
Redução no número de pedidos de entrega	37	Redução dos pedidos de entrega, incluindo queixas sobre a demora ou até mesmo completa ausência de pedidos de entrega enquanto estão ativos, disponíveis para a plataforma.
Bloqueio de conta	23	Bloqueios temporários ou definitivos, sem qualquer justificativa.

Conflito com supervisores de “operadores logísticos” e ou alteração da modalidade “operador logístico” para “Nuvem”	22	Conflitos com supervisores (chefes das turmas) de operadores logísticos, sobre a distribuição da escala de trabalho, incluindo casos em que os entregadores foram prejudicados por não terem sido chamados para cumprirem algum turno; inclui também atrasos no pagamento; solicitação de mudança da condição de “operador logístico” para “Nuvem”, incluindo situações de conflito com supervisores.
Problemas técnicos no app	5	Problemas técnicos gerais com o funcionamento do aplicativo e com relação à entrega dos pedidos.
Solicitação de equipamento de trabalho	4	Fornecimento de bag para os entregadores.
Queixa sobre o suporte	3	Mal-atendimento do suporte on-line do app, de agentes do iFood e de um escritório que prestava apoio apenas aos supervisores OL.
Solicitação de seguro	3	Solicitações de seguro em casos de assalto, acidente e contaminação pela covid-19.
Taxa de entrega	1	Taxa de entrega para o entregador biker.
Solicitação de EPI	1	Distribuição da camisa de proteção UV.
Constituição como supervisor OL	1	Solicitação para virar supervisor OL.
Total	100	

3.5.1.6 Sobre a (des)assistência dos aplicativos aos entregadores

Sob tais condições, as intercorrências que venham a interromper a conclusão da tarefa, em geral, devem ser resolvidas pelo próprio entregador. Perguntado sobre o que ocorre se o entregador, por motivo de saúde ou acidente durante a entrega, ficar impossibilitado de concluí-la, E01 respondeu que a empresa normalmente transfere a entrega para outro entregador, ao mesmo tempo em que não oferece nenhum tipo de apoio. E03 comentou:

– Alguns aplicativos, se você tiver com algum pedido na bag e sofrer algum acidente, alguma coisa, alguns aplicativo manda um outro motoqueiro ir lá pegar o pedido e levar até o cliente. Tem alguns aplicativo que tem um botão de emergência para entrar em contato com ele, chamar uma ambulância, alguma coisa do tipo.

Entrevistador: Quais são os que têm esse botão?

– A Rappi e a 99Food. No iFood, você pode entrar em contato com o chat de suporte para dizer que aconteceu algum imprevisto ou algum acidente.

Já E07 observou:

Teve casos já de conhecidos que sofreram acidente, com o pedido já, e não tiveram como entregar o pedido mais, e chegaram a ficar até bloqueados. Informaram ao suporte e tudo, mas, mesmo assim, ficaram bloqueados, porque ficaram com a compra, não tiveram mais como entregar e ficaram com a compra. Mesmo informando ao suporte, em vez de o suporte deixar só a dívida pra abater, não, mas bloquearam também.

E11, entretanto, indicou que pelo menos o iFood prevê alguma assistência ao entregador:

– Se sofrer um acidente de trabalho, a gente manda as evidências e já deixa registrado um número de telefone – que nesse caso é o da minha esposa –, e eles ligam pra informar o que é que foi que aconteceu. E aí, em relação a isso, se a gente tiver com a entrega na tela, certo, pelo menos o iFood, o iFood ele dá, ele tem um fundo em relação a isso aí, um seguro, um seguro de acidentes. Em relação à entrega, se não tiver condições de fazer pelo acidente, a gente informa que realmente não tem e pronto.

Entrevistador: Informa e não tem problema? Não vai ser punido por isso, não?

E42 também se referiu a um tipo de assistência, válida apenas para o estrito momento em que o entregador está se deslocando para realizar a entrega. Além disso, segundo o entrevistado, são muitas as dificuldades para acioná-la:

Aconteceu um acidente comigo aqui na Caxangá, na avenida próximo ao viaduto aqui de Caxangá, que o carro, o sinal tava fechado, né, aí eu fui passar e eu não sei se o motorista não viu, aí, ele acelerou muito, né, e foi aquela batida bem feia num cruzamento. Inclusive, a minha, a jante da minha bicicleta ficou como um 8. Não funcionou nem pra consertar mais. Aconteceu esse acidente e, por eu não tá com pedido na bag, porque, de acordo com a regra do aplicativo a gente só é assegurado, se nós tiver indo fazer uma entrega. No caso, aceitamos o pedido e a partir desse momento que eu aceitei o pedido, aí, segundo eles, eu tô assegura-

do, se acontecer alguma coisa. Aí, nesse caso, eu estava na rua, né, eu tava indo pra outro lugar, porque tem lugar que chama mais do que outro, então, quando eu estava me deslocando pra este lugar, aí aconteceu esse acidente, então eu tava desassegurado, se alguma coisa acontecesse comigo, nada eu ia receber ou assegurado de nada, né? Inclusive algumas pessoas lá já foi que me ajudou a se levantar, o acidente foi bem feio. Então a situação é essa [...] [Além disso] eles exige muita coisa, entendeu? Tem que tirar xerox, enviar, e então a gente, como a gente depende do trabalho, né, se a gente fosse fazer isso, ia passar o dia todinho sem trabalhar. É lógico que o pouco que a gente leva pra casa é o suficiente pra nós se sustentar, né, aquela coisa, sobreviver, né? Não é viver, é sobreviver. Então, se eu fosse fazer isso aí e correndo o risco de não conseguir, porque outros colegas, né, outros relatos que não consegui, coisas mais piores e não consegui; então, deixa pra lá.

Já E09 expressou fidedignamente a crueza da situação:

A gente tem uma opção de reportar no momento da entrega à atendente, e o que acontece é o de sempre, eles vão te punir, é uma questão de punição. Eles vão te tirar da espera de pedidos, eu não sei por que, acredito que eles entendem que sofreu um acidente e não vai poder mais entregar e dessa forma te tira, você não consegue logar novamente ali, voltar a ficar on-line. Então, ele te tira por certo tempo, às vezes por 24 horas, às vezes por 48 horas, mas eles não prestam nenhum apoio de resgate, assim, não, só não te deixa logar. A única coisa que faz é isso, não te deixa logar. E quando você volta, na questão da Rappi, mesmo, você não consegue entrar na aceitação automática, é o Rappi Turbo. A Rappi tem uma questão da Rappi Turbo, você precisa fazer cinco pedidos pra entrar na Rappi Turbo, e, se você sofrer um acidente, eles te tiram da Rappi Turbo, não te priorizam, vai passar o dia todinho pra receber dois pedidos.

3.5.1.7 O regime OL no iFood

O iFood, um dos principais aplicativos de delivery atuantes no país, criou duas modalidades de regime de trabalho: o Operador Logístico (OL) e o Nuvem. Este último funciona como em geral funcionam os demais aplicativos. Quanto ao primeiro, trata-se de um regime especial que, como prevê regras mais rígidas, incluindo determinação de jornada de trabalho, aproxima-se do regime celetista nas obrigações, sem, contudo, garantir os direitos previstos na legislação trabalhista. Dada a controvérsia em parlamentos e cortes de todo o mundo, incluindo o Brasil, sobre a efetivação de trabalhadores de aplicativos como empregados pelas empresas, observando-se os direitos previstos pela legislação trabalhista, o iFood não explica em seu website as diferenças entre os regimes de Nuvem e OL.

Segundo matéria de Leandro Machado, para a BBC News, publicada no site da UOL, em 24 de julho de 2020⁵⁹, há diferenças importantes entre os sistemas Nuvem e OL:

59 Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/bbc/2020/07/24/rotina-de-ameacas-e-expulsoes-dos-entregadores-terceirizados-do-iFood.htm>.

O primeiro é aquele entregador que espera uma corrida geralmente parado em ruas com concentração de restaurantes e supermercados. Se ele estiver cansado, porém, pode simplesmente desligar o celular e voltar para casa. De certa forma, quem “organiza” o trabalho do “entregador Nuvem” é ele próprio, e também o aplicativo: em resumo, o app escolhe alguém próximo ao estabelecimento, envia o pedido a ele e, depois do serviço, efetua seu pagamento. Já o sistema de operador logístico é diferente: ele tem sido visto como uma terceirização de parte dos colaboradores do iFood. Há quem diga que esse modelo proporcione uma renda maior aos entregadores, mas críticos e outros trabalhadores enxergam o OL como uma forma de aumentar o controle sobre o trabalho: o sistema seria mais um fator que contraria o discurso de autonomia sempre ressaltado pelos aplicativos. Na verdade, operador logístico é uma empresa menor, subcontratada pelo iFood para organizar e gerenciar uma frota de entregadores fixos. Segundo a companhia, essas terceirizadas “contribuem em diversos cenários, como atendimento a localidades específicas, como shoppings, abertura de novas regiões, complemento da frota em determinados dias e horários”. [...] Nesse modelo, o entregador tem uma escala de trabalho semanal: ele precisa cumprir um horário fixo todos os dias, além de ter direito a uma folga por semana, desde que ela seja combinada com antecedência. Porém, diferente do “entregador Nuvem”, o OL não pode desligar o aplicativo quando quiser nem decidir ficar em casa em determinado dia. Apesar de cumprir jornadas e escalas pré-determinadas, ao estilo de um trabalhador formal registrado pela CLT, o entregador OL do iFood não tem salário fixo, férias e folgas remuneradas, ou mesmo 13º salário. Ele também não ganha qualquer remuneração quando fica parado esperando por corridas – só recebe se fizer alguma. Quem paga efetivamente o trabalhador não é o iFood, como no modelo “Nuvem”. A companhia remunera a empresa terceirizada, que fica responsável por pagar todos os membros de sua frota. (MACHADO, 2020).

Ainda segundo a reportagem, que focou no caso de São Paulo, os trabalhadores atuam em dois ou três turnos (MACHADO, 2020). Os supervisores (ou “líderes de praça”, como são chamados os gerentes das OLs), são denunciados, principalmente por meio de grupos de WhatsApp, por impor condições sem negociações, além de exercerem pressão para que os entregadores não participem de protestos, ameaçando-os com desligamento sumário. A mesma matéria cita também a Loggi como aplicativo de delivery que atua com terceirizada. Esse sistema, citando Rodrigo Carelli, procurador do MPT e professor de direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), é uma prática antiga de arrematação de mão de obra, por exemplo na construção civil, na indústria têxtil, na agropecuária, entre outros setores. Nas palavras do procurador, ainda segundo a matéria:

O operador logístico é um complicador e um obstáculo no processo judicial. As empresas de aplicativos podem alegar que não têm vínculo com os entregadores, porque elas são apenas intermediárias. Esse vínculo seria com as terceirizadas. Na minha visão, há elementos claros de vínculo com os dois. (CARELLI apud MACHADO, 2020).

Para E03, que atua como Nuvem no iFood, a preferência recai sobre o OL, mas exige muito:

Tem entregador que começa a rodar de 10 horas da manhã, larga de meia-noite, duas horas da madrugada, que é pra cumprir o turno, é por turno, entendeu? Tem turno que é de 11 até 14h, que é horário do almoço, outro é de 15h até 18h, que é o horário do lanche da tarde, e o de 18h até 22h ou meia-noite, que é a janta [...] Quando termina o turno, o aplicativo é desativado automaticamente e ele não pode mais rodar no iFood, só no outro dia ou se ele pedir um outro turno ao chefe de OL.

Segundo E11, o Nuvem praticamente não recebe mais chamadas:

No iFood, eu sou uma categoria que eles classificam como Nuvem, então eu sou autônomo, eu logo e deslogo, faço o meu horário, certo? Existe uma categoria que é chamado OL, que é operador logístico. Essas pessoas trabalham subordinadas a um supervisor, certo? Cumprem uma escala de horário. Eles têm que cumprir aquela escala ali, certo, e aí o aplicativo loga ela automaticamente. Então, essas pessoas que cumprem escalas e que são subordinadas a um supervisor, elas têm prioridade em relação aos pedidos. Então, se tiver cem pedidos, noventa pedidos vão pra eles, e dez pedidos vão pra nossa categoria. Aí, quando foi no mês de dezembro, essa situação piorou, eles deram mais prioridade a essas pessoas e pra gente aqui não tocava, então, chegava a descer, ficava o dia todo parado e não tocava. Se tocava muito, era uma ou duas corridas, quando eu fazia quinze a dezesseis corridas. Aí, eu me aborreci e foi quando chegou a 99, lançaram em dezembro, chegou ofertando vários benefícios, vários bônus, melhores taxas e aí eu deixei de rodar, dei prioridade ao 99, que eu tenho contas a pagar, entendeu?

E19 é entregador de bicicleta e reclama porque não consegue se tornar OL: “infelizmente eu sou Nuvem, porque OL é assim: OL de moto você tem que ter moto, e OL de bike é meio como se fosse uma panelinha, porque, quando eu fiquei sabendo que existia OL de bike, já tinham feito uma lista, já tinham colocado quem eles queria”.

Para E10, entregadora mulher, em caso de protestos, a pressão sobre os entregadores OL, particularmente por meio dos supervisores, é muito maior do que sobre os nuvens e do que a proveniente dos demais aplicativos:

– Esse OL tem um supervisor, então, nessa passeata que a gente foi, por exemplo, muitos supervisores disseram que, se alguém fosse, eles iriam cortar; ou, de forma mais fechada, assim, menos clara, eles proibiam colocando as pessoas no turno, na hora, da passeata.

Entrevistador: E como essa comunicação foi feita?

– Através de WhatsApp e Facebook. A passeata foi divulgada por WhatsApp, e Facebook, e o Telegram, então, foi por isso que a gente ficou sabendo e muitos supervisores já falaram – infelizmente eu nem tenho print pra te mostrar –, mas eles, tem vários supervisores dizendo que, se alguém for, vai ser cortado ou mudado o turno da pessoa em cima da hora pra ele não ir.

Mesma opinião foi emitida por E11:

O iFood mesmo, essa categoria aí dos Ols, né, subordinado aos supervisores, o pessoal não parou, não. O pessoal continuou rodando, porque, se não rodasse, aí, era o seguinte, eles não colocam o cara na escala. Fulano parou, né, então, tudo bem, beleza. Amanhã ou depois ele não vai tá na escala, vai passar uns dois dias sem rodar. Relatos que eu fiquei sabendo e isso realmente acontece, entendesse?

Mais recentemente, o OL se desdobrou em duas subcategorias: a “Subpraça” e a “Livre”. A primeira fica restrita a uma área previamente delimitada. A segunda, ao contrário, não tem área delimitada, podendo circular por toda a cidade, mas pode receber chamadas de pedidos em qualquer lugar. Ambas estão obrigadas a cumprir turnos (manhã, tarde e/ou noite).

E32 avalia que pode haver uma estratégia do aplicativo de, ao esvaziar os pedidos dos nuvens, forçar o deslocamento de todos os entregadores cadastrados no iFood para o OL:

– Nós acreditamos que a demanda não tenha baixado, só que tá mal distribuída as entregas, porque muitos OL em grupos, até falam que não tão dando conta, até deixam de fazer entregas, até deixam de ir ao local da entrega, justamente porque não tá conseguindo dar conta de tantas entregas que tão tendo pra ele.

Entrevistador: Você acha que isso é uma estratégia da empresa?

– Eu acredito que seja uma estratégia da empresa pra os nuvens irem pra OL.

Entrevistador: Você já foi abordado pra entrar num grupo de OL?

– Eu já fui incentivado, abordado, não, já fui, assim, incentivado por outro entregador, porque, assim, perguntou como é que tava a demanda dos nuvens de bicicleta, um entregador que tava entrando pra uma equipe de OL, uma Subpraça, e aí ele falou “Ó cara, você não quer? Vai parar de tocar”. Ele até me falou isso, “vai parar de tocar, os nuvens, só vai ter entrega pra OL, tu não quer falar com o supervisor tal?” Ele me deu um número pra entrar em contato, caso eu quisesse entrar no grupo, entende? Pra poder trabalhar como OL, aí eu achei estranho, né, porque eu sempre trabalhava como Nuvem e sempre atendeu, a demanda sempre atendeu, mas do início do ano pra cá tá bem complicado.

E35, que também é Nuvem, chama a atenção para isso também:

– A modalidade OL, aqui em Recife, velho, acabou com os nuvens. Geral, geral não entrega mais, não.

Entrevistador: Desde quando isso vem acontecendo?

– Meu amigo, desde setembro do ano passado, eles querem transformar os nuvens tudo em OL, porque eles ficam com horário obrigatório, subordinados a ele. Acabou com os Nuvens, pô! A gente esperar... Eu ligo o aplicativo do iFood de 8 horas da manhã até meia-noite, tu acredita que não toca nada pra mim? Aí fica pros Subpraça, né, que eles têm uns organizador, um tal de supervisor, que eles organizam esses OL. Rapaz é o dia todinho! [Pra nós], não toca nada. Agora, quando esses cara larga, fica com escala até meia-noite, uma hora, depois que eles larga, de uma hora, duas horas, aí é que começa a tocar pros Nuvens, a gente, de madrugada eu ligo, deixo ele ligado, aí é que vai tocar pros Nuvens, pô, o meu e dos caras, entendesse?

A Rappi também criou um sistema especial, a Rappi Turbo, para distinguir dos demais, como prioritários para o envio dos pedidos, os entregadores que mantiverem acionados o botão de aceite automático e assim entregarem um número mínimo de pedidos.

E09 explica o funcionamento desse sistema:

O Rappi Turbo, você precisa fazer cinco pedidos automático. Ela manda os pedidos pra você e você precisa ir. Se você não for, você não vai entrar no Rappi Turbo; e, se você não entrar no Rappi Turbo, você passa o dia todinho pra receber pedidos, um ou dois pedidos no dia. Então, o que é que acontece? Isso acaba obrigando o motoboy, o entregador, a ele querer entrar no Rappi Turbo. Se eu não for entrar no Rappi Turbo, então não tá valendo a pena eu trabalhar pela Rappi, então me sinto na obrigação de entrar no Rappi Turbo e aceitar pedidos automáticos, ou seja, pedidos que a Rappi me manda e eu tenho que fazer a entrega. Se eu não fizer a entrega, então não gera uma renda, então é isso aí que os entregadores tá insatisfeito com a Rappi. A Rappi coloca um procedimento que você é obrigado a fazer e num horário que você reservou lá e que você precisa ir nesse horário, se você não for nesse horário você é punido. Então, me parece, é muito parecido com um trabalho de carteira assinada que eu tinha há dois anos atrás.

E43 observa que a Rappi está adotando, associado ao regime do Rappi Turbo, um sistema de reserva de horário no qual o entregador se obriga a estar logado no aplicativo. Nesse momento, ele é priorizado nas entregas e pode mais facilmente atingir o número mínimo de pedidos para tornar-se Rappi Turbo:

– Na Rappi, tem agora o chamado reserva, você reserva o horário e naquele horário ali você tem prioridade nas entregas. Aí, fica mais fácil de pegar o Turbo. Entrevistador: Na Rappi também? Porque tem algo semelhante assim no iFood, que é o OL.

– Isso, mas no iFood ele é obrigado naquela hora a tá rodando de x horário a x horário, ele é obrigado. Na Rappi, não. Na Rappi, você pode muito bem reservar o horário de 14h às 16h [...] Você tem que mostrar atividade durante aquele horário ali, tem até meia hora pra logar, se eu logar e deslogar, pode sair do aplicativo. A iFood não, você é obrigado a rodar naquele horário lá do OL. Aí, com a reserva [na Rappi] ficou mais fácil de conseguir [entrar na Rappi Turbo], só que continua difícil. Aí você vai, bate aquele x de pedidos e consegue o Turbo.

Ou seja, conforme concluiu E09, com isso a Rappi “prioriza os entregadores que precisam fazer entrega obrigatória e desprioriza os entregadores que não aceitam isso”. Além de condições tão adversas, pode ocorrer de o entregador realizar os pedidos mínimos exigidos e, mesmo assim, não entrar na Rappi Turbo. Foi o que aconteceu com um entregador que lançou mão do Reclame Aqui para tentar obter uma explicação da Rappi para seu caso.

FIGURA 4 – DIÁLOGO ENTRE ENTREGADOR E RAPPÍ POR MEIO DO RECLAME AQUI – RAPPÍ TURBO

ReclameAQUI

Veja também: [todas reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)


Rappi turbo

Rappi

📍 São Paulo - SP ID: 119306625 📅 07/02/21 às 19h52 [denunciar](#)

[Propaganda enganosa](#) [Problemas Gerais](#) [Aplicativos](#)

Boa noite venho com muita insatisfação por meio desta mais uma vez ...Estou a semana inteira trabalhando pra entrar nesse turbo já fiz mais de 10 corridas seguidas com muito sacrifício... domingo estou aqui na rua sendo enganado por favor rappi resolve meu problema aí preciso trabalhar !!!



FONTE: RECLAME AQUI (2021B)

No dia seguinte, a Rappi respondeu evasivamente:

FIGURA 5 – DIÁLOGO ENTRE ENTREGADOR E RAPPÍ POR MEIO DO RECLAME AQUI – RAPPÍ TURBO (II)

ReclameAQUI

Resposta da Empresa 08/02/21 às 10h05

Olá, Leidielson. Bom dia!

Bem-vindo ao atendimento do Reclame Aqui da Rappi.

Compreendo o seu questionamento, porém analisei o seu perfil e vi que não existe nenhum bloqueio ou suspensão que possam estar te impedindo de receber pedidos. É importante lembrar que parceiros de Bicicleta fica limitados a receber apenas os pedidos de menos distância, sendo assim é normal que é alguns momentos a demanda de pedidos curtos esteja baixa, e você sinta mais dificuldades para receber chamadas.

Para saber quantos pedidos serão necessário pra ativar o RappiTurbo observe que assim que você ativar a aceitação automática na tela principal do aplicativo, aparecerá um texto próximo ao botão de ativação informando de quantos pedidos você precisa para chegar à sequência.

Para mais informações, encaminhe a sua solicitação diretamente à central de ajuda do seu aplicativo.

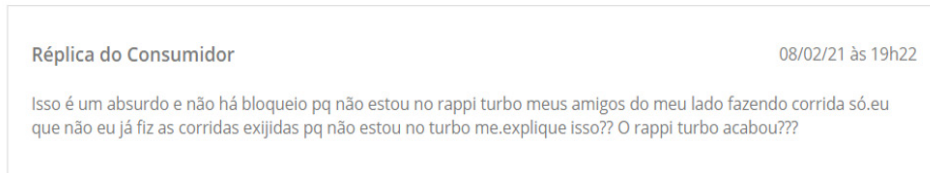
Caso já possua um chamado em andamento, na central de ajuda de seu APP, solicito que aguarde o retorno por parte da equipe responsável.

Atenciosamente,
Atendimento Reclame Aqui - Equipe Rappi Brasil.

FONTE: RECLAME AQUI (2021B)

Ao que o entregador replicou, indignado e exigindo uma resposta franca:

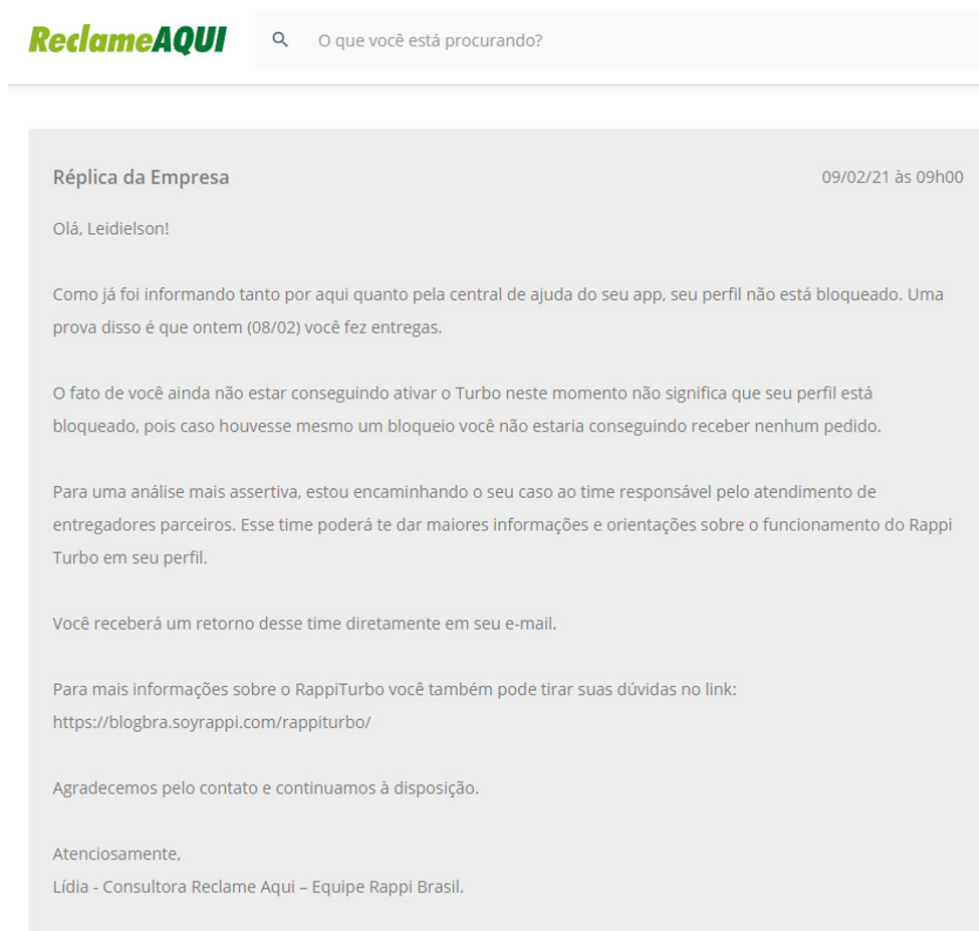
FIGURA 6 – DIÁLOGO ENTRE ENTREGADOR E RAPPÍ POR MEIO DO RECLAME AQUI – RAPPÍ TURBO (III)



FONTE: RECLAME AQUI (2021B)

E a nova resposta da Rappi:

FIGURA 7 – DIÁLOGO ENTRE ENTREGADOR E RAPPÍ POR MEIO DO RECLAME AQUI – RAPPÍ TURBO (IV)



FONTE: RECLAME AQUI (2021B)

3.5.1.9 O pagamento dos pedidos em cash ou em cartão pelos entregadores

Ao menos o 99Food exige que o entregador porte cédulas suficientes para pagar os pedidos aos estabelecimentos, nas situações em que o cliente optar por pagamento em dinheiro. Com o pagamento em mãos, o entregador deve descontar o valor que lhe cabe e depositar o restante para o aplicativo. Nas palavras de E15:

O 99Food, eles obrigam a gente a ter dinheiro pra fazer o pagamento ao estabelecimento e depois ser ressarcido na semana seguinte. Então, eles têm essa regra, né, que obriga os trabalhadores. E nem todos os entregadores trabalham, ficam com dinheiro, até pela questão também de segurança, né, assalto e tal, porque a gente já anda com celular, muitos entregadores têm bicicletas com valores altos. Então, assim, já chama atenção. E você andar com dinheiro, a gente tem que muitas vezes andar no mínimo com R\$ 100.

Na Rappi, ao invés de o entregador ter que portar dinheiro, após atingir um certo número de corridas, ele recebe um cartão pré-pago. Os gastos são então deduzidos imediatamente do saldo da conta vinculada ao cartão. A Rappi disponibiliza dois cartões, um para crédito e outro para débito. E20 se referiu a esse dispositivo: “como a gente é entregador da Rappi, a gente ganha um cartão e esse cartão é um pré-pago; e quando é qualquer coisa ou quando é pra você comprar qualquer coisa em farmácia é pra você pagar com esse cartão pré-pago”.

3.5.1.10 A exigência do MEI

Alguns aplicativos têm exigido que os entregadores se tornem MEI. As plataformas digitais assim o fazem, provavelmente, para se protegerem de reclamações na Justiça do Trabalho quanto ao reconhecimento do trabalhador como empregado formal. De acordo com depoimento de E20, trata-se de uma medida tomada pelos aplicativos de menor porte:

– As empresas, elas não quer ter nenhum vínculo com ninguém, entendeu? Então é o foco das empresas, eu acho que isso começou pela Uber. As empresas viu isso já pelo aplicativo de carro, né, aí acabou meio que essa modalidade foi seguindo pra outras empresas, né, fazer isso com o delivery, entendeu? Como a Uber não tem nenhum vínculo com nenhum motorista dela, as empresas de delivery também não. E as empresas hoje em dia tá tudo aderindo a isso, porque essa empresa que eu tô, terceirizada, ela exige que a pessoa, a gente que faz essas entregas pra eles, crie o MEI. Eles pedem pra gente criar um MEI, pra gente ter um MEI, que é pra no caso de, se a gente procurar alguma coisa, a gente só é um prestador de serviço, entendeu?

Entrevistador: Quais empresas estão recomendando ou exigindo que vocês criem o MEI?

– Tem várias empresas, por exemplo, a Loggi, tem a Sode. Trabalhei na Sode também, ela pede o MEI pra você se cadastrar; a Loggi também. Essa empresa agora que eu tô, a Titã Express [...] que é pra não ter nenhum vínculo com o entregador, de ele ser só um prestador de serviço, entendeu?

Também E35 confirmou que são a Loggi e a Sode que exigem o MEI do entregador.

A Uber Eats especifica um valor fixo pelas entregas, distinguindo moto e bicicleta, mas não levando em consideração as distâncias. E19, entregador de bicicleta, avalia que a taxa é irrisória:

A Uber Eats, ela quer pagar a você, entregador de bike, R\$ 3,75, mas ela não distingue distância, ela pode tanto mandar você um quilômetro, dois quilômetros, oito quilômetros, vinte quilômetros, dez quilômetros. E ela só quer pagar a você R\$ 3,75. Só que ela cobra do cliente muito mais do que isso. Já vi estabelecimento que cobra R\$ 10 de frete e ela vem pagar R\$ 3,75 pra gente. Várias entregas de tipo, a gente tá aqui no bairro das Graças, ela manda uma corrida pra levar em Boa Viagem, daria nove, dez quilômetros, ela quer pagar R\$ 3,75.

A 99Food, também segundo E19, estabelece tempo determinado para cada corrida, incluindo na avaliação do entregador a “taxa de tempo” atingida por cada um:

A 99Food dá 15 minutos pra gente recolher o pedido. Se o estabelecimento passar uma hora, a gente já sai com o pedido e o pedido fala que a gente tá uma hora atrasado, sendo que quem atrasou foi o estabelecimento. E o que acontece? Eles têm agora um sistema tipo “você tem que atingir 80% de aceitação de pedido e 80% de taxa de tempo”. A taxa de tempo é a taxa que a gente, um exemplo, a gente sempre tem que sair do estabelecimento e não atrasar na saída nem na chegada ao cliente. Então, o que é que acontece? Quando o estabelecimento atrasa, a gente sai com atraso do estabelecimento e a gente já chega atrasado no cliente. Quando a gente chega atrasado no cliente, ele diminui a nossa taxa e se a gente fechar a semana com a taxa baixa, ele bloqueia a gente na terça-feira. Então, cada dia que a gente fechar a semana com atraso ele aumenta um dia. Então, por exemplo, ele quer uma taxa mínima de 80%. Então, o que acontece, se o estabelecimento atrasa e eu chego atrasado no cliente, aquela minha taxa de 100%, ela vai cair pra 67%, 60%. Então, ela cai absurdamente. Mas, se a gente chega no cliente adiantado e na hora, em vez dela subir grande, ela aumenta 1%, 2%. Ela cai muito e diminui [aumenta] pouco, e, se a gente fechar o domingo com a taxa menor do que 80%, ele deixa a gente trabalhar na segunda-feira, e, quando é na terça-feira, ele bloqueia a gente e a gente não pode andar, rodar. Aí o que acontece? Fechou a primeira semana, ele bloqueia oito horas; se na próxima semana você fechar com a taxa menor, ele bloqueia uma hora a mais [...] até chegar uma hora que ele vai bloquear você permanentemente, que eu já vi entregador sendo bloqueado definitivamente.

E38, ao mesmo tempo que confirmou essa informação, falou de sua experiência com tal regra do 99Food, acrescentando que a cronometragem do tempo de entrega também é um procedimento do iFood:

A 99, mesmo, ela cronometra tudo, você tem tempo pra chegar, acaba nem dando tempo de fazer as entregas. O iFood também tem tempo e, se no meio do caminho, o prazo que ele deu de tempo acabar, o pedido sai da tela, você fica perdido, não sabe pra onde vai ou o endereço do cliente some e você fica com a mercadoria na mochila, não sabe pra onde vai e aí você acaba [penalizado], porque você

não fez a entrega do aplicativo.

Entrevistador: Já aconteceu alguma situação assim com você, de os aplicativos colocarem um prazo muito curto e você não ter conseguido fazer a entrega em tempo? Foi penalizado?

– A 99, quando ela começou, ela dava muito prazo de tempo, dava muito prazo de tempo. Geralmente, dependendo da quilometragem, ela dá até 3 minutos, mais ou menos, pra você chegar no estabelecimento e às vezes o trânsito não tá favorável pra você fazer a entrega. E a taxa, a gente sempre é monitorado, que toda terça-feira ele diz que a taxa de aceitação foi baixa, a taxa de tempo foi baixa, o cliente reclamou, porque pediu pra gente subir no apartamento e a gente não quis subir. Aí, sempre fica com essa pontuação meio que negativa pra gente. Aí, como já aconteceu comigo, manda pedidos que é em local perigoso, aí eu vou e rejeito, não quero fazer o pedido, e aí minha taxa cai. Aí, eu fui bloqueado agora, três dias, porque minha taxa tava abaixo de 80%, tava só em 50%. Eles tudo prioriza taxa de tempo, se você aceitou ou não o que ele mandou, se foi muito ou não, se foi pouco, aí você é sempre avaliado a respeito disso e acaba sendo penalizado ou sendo bloqueado.

Ainda sobre a 99Food, E19 informa que no momento que ingressou no mercado, a empresa praticava taxas maiores e, a partir de pesquisas sobre as taxas adotadas pelas concorrentes, reduziu-as sucessivamente:

Eles começaram com a taxa boa, ficou mandando pesquisa pra gente, dizendo assim “você pode responder [essa] pesquisa pra gente melhorar a taxa de vocês? Me diga como é que tá a taxa de vocês em tal aplicativo, por exemplo, no iFood, como é a taxa de vocês na Uber?”. Então, o que aconteceu, o pessoal foi dizendo a verdade, ele viu que tinha entregador que aceitava uma taxa absurdamente baixa, e o que é que ele tá fazendo? Diminuíram a taxa também porque sabe que os entregador tá fazendo com taxa baixa. Ele dava taxa, antigamente começou com taxa de R\$ 8, taxa de R\$ 9, taxa de R\$ 7. Hoje, tão querendo pagar taxa de R\$ 3,80 R\$ 3,50, R\$ 2,80, que já caíram pra outros entregadores, entendeu? Tão dando taxa muito baixa, porque viram os outros aplicativo pagando baixo e tão querendo pagar baixo do mesmo jeito.

Já com relação à Rappi, E19 chama a atenção para o novo sistema de reserva de vagas:

Um exemplo, eu quero reservar uma vaga pra rodar de duas até seis da noite na zona norte. Pronto, fiz uma reserva. Só vai tocar pedido pra mim que fiz reserva. Quem não conseguiu fazer reserva não vai pegar entrega nenhuma. Então é outro aplicativo que tá com problema, é esse, a Rappi [...] Tão fazendo meios pra obrigar a gente a tá na rua. Você quer rodar? Então, faça reserva, se não fez reserva você não ganha dinheiro.

Ainda para E19, os aplicativos vão variando as estratégias e condições oferecidas aos entregadores, em função da concorrência e conforme a região do país:

Então, tem isso, né, então tão chegando aplicativo novo, os aplicativo chega dando uma coisa boa, mas depois eles começa a decair, tanto é que esses aplicativo, eles distingue também a região do país. Tipo, São Paulo. São Paulo as entrega é boa, as taxa é boa, ele dá um incentivo a mais na entrega. Aqui em Recife, não, até os kits que eles dão, tipo camisa, boné, uma garrafinha, ele dá lá, aqui ele

não dá; se lá tem incentivo de R\$ 4 a mais, aqui ele não bota, é complicado pro entregador. O pessoal pensa que a gente ganha rios de dinheiro, mas, muita vez, pra gente poder ganhar alguma coisa, pra se sustentar, a gente tem que passar 12 horas, 15 horas, 20 horas na rua. Sai muitas vezes de sete da manhã e chega em casa de meia-noite pra conseguir tirar alguma coisa, esse é que é o problema.

3.5.2 Discriminação no trabalho

Perguntados se já haviam se sentido discriminados, sofrido ofensas no trabalho, ou se conheciam casos de discriminação/ofensa no trabalho de entrega por aplicativos, apenas sete (pouco menos de um sexto) disseram que não. Os demais apontaram que já haviam sofrido, presenciado ou sabido de formas diversas de discriminação/ofensas envolvendo os entregadores como vítimas, seja por parte dos clientes (citados por mais de dois terços), seja por parte dos estabelecimentos contratantes dos serviços (mais de um terço assim o indicou). Foram citados ainda porteiros de condomínios (cerca de um quinto) e, em proporções muito menores, motoristas no trânsito, os próprios aplicativos etc. Entre os que disseram ter sofrido, presenciado ou sabido de casos de discriminação/ofensas contra entregadores, dois terços disseram que o motivo teria sido preconceito de classe social, e pouco mais da metade, preconceito de cor/raça. Foram citados ainda preconceito de gênero e atraso na entrega, além de outros motivos mais pontuais. Nesta seção, buscamos analisar as formas de discriminação, de preconceito, de humilhação que atingem os entregadores no seu trabalho cotidiano, levando em consideração, de um lado, os principais agentes que os vitimizam e, de outro, os seus tipos mais recorrentes.

3.5.2.1 Agentes da discriminação

Quanto aos agentes das atitudes discriminatórias, preconceituosas ou humilhantes, os depoimentos são ricos em ilustrações. Vejamos algumas situações entre as mais expressivas. Começamos pelos casos envolvendo clientes. Para E02, o cliente tende a culpar o entregador por atrasos e outros problemas ocorridos na entrega, sendo essa a causa de xingamentos e humilhações.

O cliente, quando o pedido dele atrasa ou o pedido dele chega com algum problema que não tenha sido causado pelo motoboy... Vamos dizer, a casa atrasou um pedido, ou então a casa botou em uma embalagem que não era de uma qualidade superior pra poder fazer aquela entrega, e aí o pedido acaba que derrama ou acaba vazando, ele sempre bota a culpa no motoboy, sempre sobra pro motoboy e ele sempre se enfurece com o motoboy e, assim, “vou lhe dar uma péssima avaliação”, e tal. Como se a gente fosse o culpado, entendeu? E aí acaba sendo humilhante, porque eles menosprezam mesmo a gente. Eles acham que nós somos empregados deles, direto, entendeu?

Nessa triangulação (entregador, cliente e estabelecimento), o aplicativo atua como árbitro, sendo que a culpa pelos problemas gerados no dia a dia tende a recair sobre entregadores. Leia a seguir o trecho de uma entrevista com um dono de lanchonete em Recife:

Entrevistador: Quando você quer fazer uma reclamação para uma empresa de aplicativo, você tem um canal pra isso?

Dono de lanchonete: Sim, temos. Eles dão todo o suporte, né? Eu já fiz algumas reclamações de um cliente complicado, então ele pediu, o aplicativo pediu pra que eu avaliasse, perguntou o que foi que aconteceu, então eu fiz lá minha reclamação.

Entrevistador: Você faz relatório por escrito?

Dono de lanchonete: É, exatamente, no aplicativo faço, fiz a minha defesa, vamos dizer assim, fiz a minha defesa, né, que ele tava reclamando. Só que, na realidade, ele tava reclamando da demora, só que a demora não tinha sido por parte da gente, e sim por parte do entregador. Ele disse que o restaurante demorou a sair, mas não, porque é o seguinte: na hora, eu já falei no início, na hora que o entregador vai sair eu fico, ou quando eu não estou lá são as pessoas que trabalham conosco lá, eles mostram no aplicativo deles, pega o celular dele e dá a partida, aí você, a partir daquele momento você não tem mais nada a ver se ele demorar. Porque, é o seguinte, a nossa forma de trabalho lá é, quando chega um pedido do aplicativo, é o primeiro que a gente faz, porque, quando você menos espera, eles tão lá e às vezes tão até na calçada esperando pedidos, aí os meninos já tão lá na calçada esperando pedido, você faz um pedido e pá de repente já cai pra mim, cai pra ele, então tem que ser bem rápido.

Em adição, E02 narrou um caso envolvendo-o e um cliente, sendo que, desta vez, viu na situação uma atitude preconceituosa:

Uma vez eu fui levar um pedido pra uma senhora num apartamento de luxo na Zona Sul aqui do Recife e aí eu cheguei lá, fui fazer a entrega, e eu tenho tatuagem aqui no braço, a mais exposta, e tenho uma na perna, mas a da perna praticamente os clientes não vê, porque eu trabalho mais de calça. E aí ela chegou, foi fazer o pedido dela, e ela fez um comentário. “Eu posso fazer um comentário?” E eu: “Pode, pode ficar à vontade”. Aí ela disse: “Você é um rapaz tão bonito, só que, com tatuagem... isso é coisa de negro”. Ela falou mesmo assim, “isso é coisa de negro, esse pessoal de morro”. Aí eu, na hora, eu fiquei meio constrangido, também não comentei nada, nem gravei, porque não tinha como. Na hora eu quis evitar um escândalo e aí deixei pra lá. Que não é o certo deixar pra lá, porque quanto mais a gente deixa, mais vai acontecendo [...] Ela automaticamente disse que tatuagem era coisa de negro, foi social e racial, ela disse que era coisa de negro e de moradores de morro, de periferia.

E13 se referiu a situações de humilhação por ele sofridas, envolvendo um cliente que esperava o pedido no seu apartamento:

Chegando lá em cima, porque, além da gente entrar no conjunto, a gente tem que encontrar o prédio e subir até o último andar pra poder entregar. Então, quando eu cheguei lá, falei “boa noite, tudo bom, certinho?” E ele olhou pra minha cara, já com desprezo. E quando ele fez isso, eu já percebi, né, “oi, tudo bem e tal”, assim. E na mesma hora ele disse que tava faltando um produto e eu perguntei a ele, indaguei a ele que não estava faltando produto; e ele olhou pra mim e, naquela, na mesma hora, ele me tratou como se fosse um lixo, olhou na minha cara e “pode voltar”. Segurou o pedido, colocou nos meus peitos e disse “pode voltar que eu não quero, não, volte, você não tá fazendo nem o seu serviço, você é... você é...”. Como é que eu posso dizer aqui uma forma pejorativa, como se a pessoa fosse qualquer um, entendeu? Ele chegou, empurrou e tal, aí eu disse, “senhor, não é assim”. Aí ele falou “só podia ser vocês, mesmo, motoboys, que não têm estudo nem

nada”, falou um negócio assim. Aí, eu olhei pra cara dele, aí respirei fundo, respirei fundo e eu disse a ele “senhor, infelizmente eu não trabalho pro restaurante, então eu não posso voltar pro restaurante, eu trabalho para o aplicativo”. Aí foi lá, foi cá, aí, resumindo, eu estava certo e ele errado.

O caso narrado por E20 igualmente se referiu a uma flagrante atitude de desprezo e humilhação por parte de um cliente:

Porque eu fui fazer uma entrega aqui no Zé Delivery ao cliente e, chegando lá, ele veio até, ele veio pra receber o produto. Eu pensei que ele ia pegar o produto e ia subir. Não, ele desceu só pra abrir a porta pra eu subir com o produto dele e ele na frente, entendeu? Fui levar até o apartamento dele. Aí, quando eu cheguei lá, eu disse, “certo, tudo bem”. Aí, eu levei pra ele, tudo certinho; aí, quando eu subi lá e fui descendo, ele sabia que eu não tinha como abrir, era um condomínio, um condomínio pequeno, ele sabia que não tinha como eu abrir, entendeu? Deixou eu ir embora, a porta lá se fechou sozinha, que era automática, aí fiquei chamando, chamando, chamando, porque o portão tava fechado. Chamando, chamando, minha moto do lado de fora, minhas coisas do lado de fora, chamando lá, aí nada e nada. Tive que ligar pra menina do restaurante pra ligar pra ele e tal; e eu já invocado, já, que eu tava com outra entrega atrasando, entendeu? E chamando, chamando e ele desce com a cara mó cínica, não tava nem aí, entendeu? Veio, foi jogar o lixo. Pra você ter ideia, desceu pra jogar o lixo [...] [Só saí dali] porque a menina do restaurante conseguiu falar com ele, porque eu tava ligando pra ele do meu telefone e ele não tava atendendo, entendeu? Ele sabia que era eu, que eu tava ligando, ligava pra ele e ele recusava, ligava e ele desligava, ligava e ele desligava e assim ia fazendo. Eu pedi à menina pra ligar pra lá, e a menina conseguiu falar com ele, dizendo que eu tava lá, e ele pegou e desceu. Ele nem sequer olhou pra mim, ele nem olhou pra mim, e eu invocado lá. Aí, eu peguei e não aguentei, comecei a xingar ele, falar e tal, aí ele pegou e começou a me xingar lá também e tal, só que eu não dei bola e fui embora logo invocado pra não discutir mais.

E02, por sua vez, contou um caso em que foi vítima de humilhação por parte do gerente de um restaurante usuário do serviço de delivery:

Eu rodava na Glovo, e aí o restaurante pediu que eu desse saída no pedido, e eu disse a ele que só poderia dar saída no pedido caso ele me entregasse o pedido em mãos. Porque, caso eu desse saída no pedido e ele não me entregasse o pedido, quem teria que arcar com o pedido seria eu, tá entendendo? Então, ele disse que não ia me dar o pedido, não, porque os motoboys da Glovo estavam roubando ele. Estavam pegando os pedidos e não tavam dando saída. Então ficava dando atraso no restaurante dele e acabava que ele tinha que fazer outro lanche pra entregar ao cliente. No caso, ele generalizou. Disse que os motoboys da Glovo estavam roubando ele. Isso aí me deixou chateado, porque, assim, ele não poderia generalizar as pessoas por conta de um ou dois motoboys, entendeu? Se, caso viesse a acontecer isso, ele tinha o chat pra reportar qual o motoboy e, na verdade, qual o número do pedido, porque automaticamente o aplicativo via o número do pedido e já conseguia ver qual foi o motoboy que pegou.

E03 também narrou uma situação em que se sentiu discriminado por um funcionário de restaurante:

Uma vez eu entrei num restaurante, cheguei lá, né, e perguntei sobre o pedido: “O pedido tal da Rappi tá pronto?”. Aí, o... não sei se é gerente, algum funcionário do estabelecimento fez: “Não tá pronto, não, aguarde lá fora”. Aí eu peguei, fiquei lá fora esperando o pedido, daí passou 15 minutos, 20 minutos, 30 minutos e nada. Aí eu fui mais um pouco do lado da frente do estabelecimento e olhei pra dentro do estabelecimento e vi uns pedidos prontos, né, daí quando eu fui entrando no estabelecimento, eles já me abordaram e fez: “Não, não pode entrar, não, fique lá fora esperando”. Aí eu digo: “Olhe, eu já tô há meia hora aqui fora esperando o pedido e eu tô vendo que tem vários pedidos aí em cima pronto, veja se é o meu que tá aí”. Daí, ele ficou insistindo pra eu sair pra fora, e eu saí, e na mesma hora eles saíram com o meu pedido. Quer dizer, o pedido tava pronto e demoraram pra me entregar, né, daí eu fico perdendo tempo, fico perdendo dinheiro, né.

E14 reforçou essa percepção:

Então, a do estabelecimento é sempre, é sempre que você chega, você percebe os olhares, a forma de tratar, nem sempre é com educação. Aí, você entra pra perguntar, porque no 99 é por número, “o pedido número tal tá pronto?” Aí eles tratam você com indiferença, diz “não, fique lá fora, fique lá fora que quando chegar eu lhe aviso, espere lá fora, fique lá fora”. E não tem um espaço pra dizer “fique aqui, espere aqui”, é “vá pra fora!”. E às vezes com certa arrogância.

E44 narrou uma situação que envolveu o McDonald's:

Ano passado, no início da quarentena, uma loja da McDonald's, dentro do Shopping Recife, ela deixou os entregadores todos eles do lado de fora, todos eles do lado de fora, e tava chovendo, e o salão tava desocupado, entendeu? Mesmo que na pandemia, mas podia manter uma regra ali, uma higienização no espaço, até porque tava chovendo. Aí eu fui lá, bati foto, num sei o quê, divulguei, chamei a imprensa e no outro dia tava lá eles dentro da loja, entendeu?

Outros agentes, contudo, foram relacionados nos depoimentos. E06, por exemplo, falou de quando se sentiu alvo de preconceito por parte de um policial:

Eu tava na praça, tá entendendo, é porque eu consumo maconha, tá entendendo? Eu consumo maconha, aí eu tava na praça fumando, consumindo minha erva, aí chegou o policial e disse que tava fazendo o trabalho dele e eu: “tô aqui trabalhando, tô dando um tempo aqui porque eu também tô trabalhando, senhor, eu trabalho de aplicativo”. Aí nisso ele foi arrogante, falou algumas palavras grosseiras e depois, resumindo, no meio da discussão toda eu acabei nem dando tanta bola e deixei ele fazer o trabalho dele pra me liberar o mais rápido possível, pra eu não passar constrangimento e eu também não perder tanto tempo naquela discussão que também poderia acabar me prejudicando.

Já E11 contou como foi vítima de discriminação por parte de funcionários ou outros frequentadores de um edifício empresarial no qual foi fazer a entrega:

– Teve uma situação que eu fui fazer uma entrega pra um cliente num prédio, certo, num empresarial, e tinha três mulheres, elas entraram no elevador e, quando eu fui entrar, certo, uma delas disse que a capacidade já estava completa. Eu, no momento, eu não parei pra perceber isso e eu pedi desculpas e saí. Só que depois eu parei pra entender a situação. O elevador tinha capacidade pra oito pessoas, entendeu? E isso aqui foi uma discriminação. Inclusive eu fui fazer queixa na portaria, perguntei quem era ela, porque eu sinceramente iria sim tomar a postura que eu tomo sempre, que isso pra mim não existe, entendeu? Eu não trato ninguém mal e não quero ser tratado mal, mas aconteceu, sim, nesse caso específico aí.

Entrevistador: Você tem conhecimento de colegas seus que sofreram discriminação, algum tipo de discriminação pelo fato de ser mulher ou por questão racial ou de outro tipo?

– Já, é questão de preconceito por ser entregador, questão racial, isso sempre acontece. A gente tem vários relatos aí. Outro dia aí, um foi fazer entrega e a cliente queria que praticamente entrasse dentro da casa dela e colocasse em cima da mesa. Foi o que ela disse ao entregador, aí o entregador disse que não ia fazer isso. Então, ela esculhambou ele, entendeu? Inclusive a polícia foi chamada, teve um boletim de ocorrência, e tudo mais, em relação a esse caso aí, foi até pras redes sociais. Então, assim, existe, tá certo, isso aí é algo que precisa melhorar e a galera não tem que baixar a cabeça, não. Trabalha porque precisa e ninguém tem que ser tratado mal por nenhum motivo.

E42 falou da humilhação sofrida por parte de motoristas no trânsito, especialmente na condição de entregador ciclista:

A humilhação é como eu já falei, alguns motoristas que fala o que quer, às vezes tem motorista que, é como se ele tivesse, é como se fosse discriminação, entendeu? Porque tem motorista que ele tá, já aconteceu muitas vezes de a pista estar vazia, mas eles têm prazer de colocar bem próximo da gente pra ver se a gente cai, entendeu? Se a gente se acidenta, essas coisas, acontece isso.

3.5.2.2 Tipos de discriminação

O preconceito de classe social esteve muito presente nos relatos dos entrevistados. E14, por exemplo, destacou que, para ele, as atitudes discriminatórias, preconceituosas, têm a ver com a origem social do entregador e o tipo de trabalho que realiza: “o fato de ser entregador né, que é uma profissão que não é valorizada, infelizmente, e a questão da classe social, porque às vezes eu vou entregar em bairro nobre, eu dou bom-dia e a pessoa sequer olha na minha cara, só vai, pega o pedido, volta, vira as costas, entendeu?”.

No depoimento de E07, foram elencados os tipos de discriminação que o entregador avalia como mais frequentes na atividade de entrega:

Entrevistador: Você conhece casos de discriminação com entregadores? Ofensas por questão racial, por exemplo?

– Ah, sim, muito, por conta de cor de pele, já ouvi muito falar de parceiros que trabalham lá comigo. Acontece bastante. Comigo, graças a Deus, não. Acontece muito pouco, raramente, mas eu já escutei histórias lá que com outras pessoas acontece com constância. Mas eu já vi casos até de delegacia, eu já vi casos de irem pra delegacia por racismo, entendeu?

Entrevistador: Por questão religiosa acontece?

– Não, por questão religiosa é muito difícil isso acontecer.

Entrevistador: E com relação a orientação sexual, por exemplo, homossexuais, há casos de discriminação?

– Tem, tem casos, mas, assim, são poucos, até porque não tem tantos fazendo entrega, entendeu? Tem, mas são poucos e eu não costumo escutar com frequência questão de discriminação não.

Entrevistador: Por questão política, tem?

– Não, nunca ouvi, não, falar não.

[...]

Entrevistador: E com relação a gênero, o fato de ser mulher, você já ouviu falar de discriminação em relação à mulher?

– Pronto, em questão de entregadores, mulheres têm esses clientes que é saí-dinho, que gosta de tirar onda, que gosta de dar em cima e de... entendeu? Não respeitam a profissão e querem passar dos limites. Mulheres, eu já ouvi muitos casos assim.

E10, entregadora mulher, indicou situações em que, mais especificamente por motivo de gênero, o entregador é alvo de humilhação, seja por parte de clientes, seja por parte de outras pessoas, como seguranças de condomínio:

– Algumas vezes, alguns clientes, eles insistem que você tenha que entregar na porta deles, mesmo quando é um prédio ou um condomínio gigante, então a gente perde muito, muito tempo procurando o bloco, procurando o apartamento. Então, se você se nega, se você diz que não pode ir, muitos clientes, eles não gostam. Então, eles podem querer crescer pra cima de alguém, e, muitas vezes, os próprios funcionários do lugar, eles te tratam com desdém por você ser um entregador. Então, já recebi tratamentos, vamos dizer, confusos, de seguranças ou de porteiros de apartamentos ou de alguns clientes que insistem que você tenha que entregar em suas mãos.

Entrevistador: E o fato de você ser mulher, isso já gerou algum tipo de assédio nessas entregas? Por parte de quem?

– De clientes, homem. Geralmente dias de domingo as pessoas bebem e as relações ficam diferentes dos clientes [com] que você trabalha no dia de semana; então, digamos que, quando eu pego algum pedido de bebidas dia de final de semana, eu já sei que não vai ser tão agradável. Algumas vezes não é nada, não acontece nada, mas na maioria das vezes tem assédio, sim, com o olhar, ou algumas palavras de cunho... vamos dizer, fazendo gracinha, dizendo que sou bonita, que poderia ficar com eles pra beber, coisas assim.

Indagados se há oportunidades iguais no trabalho em aplicativos para homens e mulheres, 80% responderam que “não”, com apenas 20% admitindo que “sim”. Uma das mulheres entrevistadas (E05), contudo, observou: “não, é muito discriminado mulher”. Ao que se seguiu um diálogo com o entrevistador:

Entrevistador: Pode explicar como?

– Só pelo gênero, a mulher já é discriminada, né? “Mulher não aguenta...”, essas coisas assim.

Entrevistador: Por parte dos próprios colegas? Das empresas?

– Os próprios colegas mesmo discriminam.

Entrevistador: As empresas também?

– Não, mas é um olhar meio diferente.

Entrevistador: Por parte dos colegas?

– Por parte dos colegas.

E42, entregador homem, também expressou a percepção de que as mulheres sofrem discriminação:

Até pela quantidade de tão poucas mulheres trabalhando nisso, né? Eu vejo pouco demais, é muito difícil a gente ver, pelo menos aqui em Camaragibe, só tinha uma, né, que ela acabou saindo. Até ela mesmo relatava de algumas situações que ela passava, constrangedoras, e era só ela mesmo. Assim, ela parou, né, de trabalhar, de tá pegando, porque não tinha vantagem. Era só essa mesmo aqui em Camaragibe que tinha. Tão pouco né? Eu acho que eles não tão dando prioridade às mulheres, né, como se fosse um pouco meio machista, né, os aplicativo.

E31, também entregador homem, considerou: “eu acho, assim, que não pelo aplicativo, mas sim pela sociedade na rua, a mulher ela é mais exposta a problemas”. E10, entregadora mulher, expressou uma posição com menos convicção:

– Acredito que sim [as oportunidades são iguais], vamos dizer que, como é um serviço, vamos dizer, on-line, pelo aplicativo, ele distribui pra quem está mais perto e não pra se é homem ou mulher. Então, eu acredito que sim. Eu acredito. Não sei se na configuração do aplicativo tem alguma coisa implícita que eu não sei, mas eu acredito que tenha, sim, igualdade.

Entrevistador: Você solicitou o credenciamento por alguma empresa e não foi atendida?

– Já, pelo iFood e pela James.

Entrevistador: E você sabe por quê?

– A informação que chegou pra mim é que está em análise, acredito que seja porque tem muitos entregadores na plataforma e que não tem como colocar mais, já faz alguns meses que eu tô... Eu falei ontem mesmo com a moça da James e ela disse que tava em análise. Então, eu acredito que seja pela quantidade de entregadores.

Entrevistador: Você não acha que seja por discriminação de sexo, não, né?

– Acredito eu que não, prefiro acreditar que não.

Já E02, entregador homem, embora tenha assinalado que as oportunidades são iguais para homens e mulheres no trabalho de entrega por aplicativos (já que “as vagas estão lá para elas”), admitiu que a mulher é penalizada no trabalho por motivo de gênero:

O aplicativo não te garante uma segurança e, por elas serem mulheres, não é uma questão de preconceito, mas há uma violência muito grande no trânsito e também uma violência... como é que eu posso dizer, assim... Vamos dizer, até um preconceito estrutural também que existe em questão de... Vamos dizer, um cliente masculino, ele pode ter um certo preconceito e elas até mesmo podem se sentir

com medo de assédio. Até nós mesmos já sofremos assédio, mas não é uma coisa tão comum como possa acontecer com a mulher. O aplicativo não passa essa segurança pra mulher, a mulher não tem um respaldo de segurança que [talvez] fosse desejado pra profissão, entende?

Já E04, entregador homem, foi categórico quanto à ausência de quaisquer diferenças de oportunidades entre os sexos: “rapaz, pra mim é igual, todo mundo é igual, né, aí vai da força de vontade de cada um querer fazer. Não tem diferença, não, porque bem dizer é o mesmo, né? O que eu pego uma mulher também pode pegar, entendeu? Não há dificuldade, nem diferença, nem vantagem em cima de nada disso não”.

De outra parte, vários depoimentos evidenciaram práticas de racismo contra entregadores, a exemplo de E09:

– Teve um caso aqui que o entregador foi lá e a cliente não queria receber o pedido dele, né, não queria receber o pedido dele, queria que outro entregador fosse entregar e não queria receber o pedido do amigo, então, aí ele...

Entrevistador: Mas, por qual razão?

– Ele entendeu que foi pela cor dele, né, entendeu? Acho que ela não deixou isso explícito, ela não queria receber o pedido dele.

Entrevistador: Ele fez alguma coisa? Ele denunciou à empresa, alguma coisa assim?

– Ele reportou à empresa, né? Ele reportou à empresa, porque, se ela não aceitou o pedido, a gente precisa informar à empresa pra que ela tome alguma medida, se a gente vai precisar devolver pra o estabelecimento ou não. Então, ele reportou com as informações pra empresa, mas infelizmente existem casos que, se eu for reportar à empresa, ela não vai levar pra frente uma questão, por exemplo, de racismo. Se o entregador quiser levar pra frente, ele precisa expor, precisa jogar isso nas redes sociais pra tomar uma proporção maior. Mas, se eu for, se eu sofrer algum tipo, alguma situação como essa, e eu for falar pra empresa, a empresa não vai tomar nenhuma atitude, a não ser que isso se torne público e tome uma proporção maior. Aí, a empresa pode sim chegar a tomar uma atitude em relação a isso.

Também E13 deu destaque aos casos de racismo:

Entrevistador: Na sua opinião, há casos de discriminação racial nessas situações?

– Tem, tem, muito, tem muito por aqui. Inclusive, assim, quando a gente vai entregar em prédios, eu vejo no grupo os meninos contando que os clientes muitas vezes ficam chamando de negro, neguinho, tentando diminuir o entregador, quando, ao chegar, “você só podia ser neguinho, mesmo”, como eu já ouvi, já, os entregadores falando, deles respirar fundo, por que respirar fundo? Muitos entregadores deixam pra lá porque eles sabem que, se ele for falar ou fizer algo, o aplicativo vai banir ele, então a gente tem um receio de querer fazer algo, porque, se não, é o nosso ganha pão e se a gente for bloqueado ou banido a gente deixa de ganhar; aí, a situação fica feia.

Perguntados se, nos casos em que sofreram, presenciaram ou souberam de atos de discriminação/ofensas contra entregadores, essas situações foram comunicadas aos aplicativos, mais da metade dos entrevistados disse não ter tomado essa providência. Os aplicativos, em regra, não propiciam canais para a denúncia e, menos ainda, para o tratamento adequado dessas situações. E03, a respeito de um caso no qual sofreu discriminação por parte de um funcionário de restaurante, narrado anteriormente, comentou:

Não comuniquei, não, porque todos os aplicativos, eles dão preferência aos clientes, porque eles preferem perder um entregador, mas não prefere perder um cliente, entendeu? Porque vários entregador tão aí querendo entrar, então qualquer bobeira que eu der, reclamação, se eles não gostar, simplesmente bloqueia, não tão nem aí. O iFood, pra gente entrar em contato com o iFood, não tem nenhum número que a gente possa ligar pra falar com o iFood, não tem nenhuma central, não tem nada, entendeu? É muito difícil.

E07 seguiu a mesma linha, dizendo que os vitimizados normalmente não comunicam os casos “porque, no ponto de vista da gente, não vai ter nada, a empresa não vai fazer nada, entendeu?”. Também nas palavras de E12, a comunicação com os aplicativos, nesses casos, não flui:

– Esse fato aconteceu comigo no iFood. Você não tem um canal diretamente pra falar com eles, você tem que mandar uma mensagem, você tem que esperar aquela mensagem que talvez demore dois dias, três dias, e talvez ela abre uma investigação, mas ela vai pegar e vai parar o seu aplicativo, porque, se o cliente lá falar que não aconteceu e falar outra coisa, eles vão bloquear e isso é de certeza, porque a prioridade deles é o cliente, não é a gente, não, é o cliente.

Entrevistador: Então eles podem demorar a responder e podem nem responder?

– Isso, justamente.

Os entregadores e as entregadoras defrontam-se com uma diversidade de conflitos, e não lhes são disponibilizadas formas institucionalizadas para conhecê-los e solucioná-los. Assim, os trabalhadores e as trabalhadoras são entregues à própria sorte. As relações estabelecidas no exercício cotidiano do trabalho e os conflitos que delas derivam envolvem atores diversos, sendo que, com os aplicativos, a interlocução é profundamente despersonalizada (estabelecida por meio das próprias plataformas e dos instrumentos automatizados por elas previstos). Há também aqueles com quem estabelecem relações presenciais/físicas – com destaque para os funcionários dos estabelecimentos, os clientes integrados aos sistemas das plataformas, outros entregadores, e outros personagens de seu cotidiano, como porteiros de condomínios. Entretanto, estes contatos são fortuitos, não havendo condições favoráveis para estabelecer vínculos mais permanentes. Os conflitos que deles surgem devem ser resolvidos no ato e pelos envolvidos diretamente.

3.5.3 Segurança e saúde do trabalhador

Todos os entrevistados disseram que o trabalho de entrega por aplicativos é uma atividade que envolve riscos para os trabalhadores. Quase a totalidade se referiu a muitos riscos, não só a alguns ou a poucos. Todos citaram riscos relacionados ao trânsito (colisões, batidas, estresse) e quase todos se referiram igualmente a assaltos ou a outras questões de segurança, assim como às possibilidades de adoecimento no trabalho. Alguns poucos incluíram como situações de risco os conflitos com clientes.

Os riscos estão por toda parte e é assim que, normalmente, o entregador percebe a sua situação na atividade de entrega. E02, por exemplo, comentou:

A gente tem os riscos do trânsito. Atualmente, aqui, que é um trânsito muito violento. A gente tem os riscos de assalto, que inclusive eu fui assaltado na pandemia, levaram minha moto, mas, graças à Deus, eu consegui recuperar. E, atualmente, aqui no Recife, não só no Recife, mas em geral, tem um risco que eu vou incluir aí, que, assim, o próprio risco de vida, diretamente; o risco de vida relacionado à segurança pública, porque aqui em Recife atualmente tem comunidades muito perigosas que o motoboy não consegue entrar, por conta de guerra de tráfico, guerra de facção, então eles ficam meio cismados e aí o motoboy não consegue entrar. E, se entrar, é capaz de até ser alvejado.

Também E09 pintou um cotidiano de perigos:

– Muito risco, porque é um trabalho que você tá a todo momento entre os carros, avenidas, então leva risco diariamente, todo dia; pelo menos aqui em Recife, todo dia, praticamente todo dia algum motoboy aí tá levando um acidente, alguma coisa acontece. E a gente faz parte de alguns grupos aqui de Recife de entregadores e sempre tem alguém aí falando que sofreu alguma coisa, um acidente.

Entrevistador: E risco de assalto é comum também?

– De assalto é constante, né? O entregador que fica até 22h aí tá se expondo bastante e tem bicicleta roubada, tem moto roubada.

3.5.3.1 Riscos no trânsito

Recortamos alguns depoimentos que destacam os riscos no trânsito. Foi o caso de E13, que deu ênfase à perigosa combinação entre celular e moto:

No nosso dia a dia, no corre-corre, a gente passa muito, é muito arriscado, e, também, pelo celular... Que a gente tem que ficar ligado, porque tudo da gente é pelo celular e, num descuido, a gente pode sofrer um acidente, pode ser fatal. Então, é um trabalho muito arriscado e até por ser moto. Moto você tá pilotando e qualquer batida, qualquer coisa, você cai no chão.

E02 narrou um acidente que sofreu durante uma entrega:

Então, eu vinha da última entrega, já tinha parado, vinha da última entrega e eu vinha na minha mão, quando um carro, um rapaz num carro, ele... Eu vim coberto por outro carro, no caso, o rapaz, ele fez uma conversão proibida, e o outro carro conseguiu passar, mas eu bati na lateral do carro. Aí, fui lançado da moto contra o carro, bati com a costela e o pé esquerdo [...] Só que, como eu bati na lateral do carro e tava muito próximo, eu consegui botar a moto de lado; no que eu botei ela de lado, eu bati com a lateral esquerda todinha na porta dele. O meu pé bateu de bico na porta e a minha costela bateu na parte superior, entre o vidro e a porta. Aí, eu fracturei duas costelas e a falange do meu dedão, ela fraturou todos os ossos.

E19 alertou para o fato de que a pressão exercida pelos aplicativos sobre os entregadores é um fator causador de acidentes:

Muitas vezes, pra ganhar tempo por causa do próprio aplicativo, que dá um tempo muito pequeno pra gente, a gente acaba tendo que cortar caminho, por exemplo, pegar numa contramão, subir numa calçada, porque, muitas vezes que... o que é que eu faço. O próprio aplicativo acaba infringindo a lei, porque ele incita a gente a correr no trânsito, e a gente acaba sofrendo um acidente. A casa do cliente, a gente gasta, por exemplo, vamos supor, 10 minutos pra chegar lá, mas o aplicativo só dá 5 pra gente. Aí, a gente tem que enfrentar trânsito; aí, o que é que a gente acaba fazendo muitas vezes pra não receber punição do aplicativo, a gente vai pela contramão, muitas vezes passa na frente de carro, sobe calçada, correndo risco de tá passando na calçada e sair um carro de um prédio e bater na gente, bater num pedestre na calçada.

3.5.3.2 Riscos de assalto e roubo**E02 contou uma situação na qual foi vítima de assalto:**

Eu cheguei pra fazer uma entrega e aí eu parei de frente ao condomínio da cliente. Eu solicitei na porta que... Inclusive pra mim é uma coisa que os aplicativos deveriam conversar, não só os aplicativos, né, mas também as casas de entrega, de delivery, os restaurantes deveriam conversar com o pessoal, assim, fazer uma conscientização de quando uma pessoa chegar, lógico que a gente nunca vai adivinhar quem é bandido e quem não é, mas, assim, quando a gente chegar com bolsa de entregador, ou então, assim, um fardamento, que eles deixassem pelo menos ficar no aquário, porque o meu assalto foi puro vacilo. Quando eu cheguei, o rapaz disse: "aguarda um momento aí que eu vou ligar pra cliente". Se ele tivesse dito pra eu aguardar dentro do aquário, com certeza eu não teria sido assaltado, porque isso aí, os bandidos, ia coibir a ação deles. Eles iam ver que eu entrei no condomínio e dificultaria a ação deles. Ele disse: "aguarde um momento", e, na hora em que ele disse "aguarde um momento que eu vou falar com a cliente", eu já tava discando o número da cliente no celular pra também tentar falar com ela mais rápido. Foi quando os dois rapazes vieram pelas minhas costas e pela minha frente, mostrando a arma e anunciando o assalto. Aí, ele levou os materiais que tavam na entrega, a minha bolsa, levou os materiais pessoais meus, no caso relógio, corrente, pulseira e levou a moto.

E09 também narrou um episódio ocorrido com ele:

Era, tava chovendo, né, começou a chover do nada, e eu tive que encostar em algum estabelecimento. E era noite, então o estabelecimento tava fechado, eu encostei ali e eu só senti o cara chegando atrás, chegou atrás da moto e puxou lá a arma, lá. Aí, pegou o meu celular, as minhas coisas. Ele felizmente não roubou a moto, pegou a chave e jogou longe, assim, jogou no mato a chave da moto e pegou meu celular, a carteira também, né? Aí, foi embora, tive que prestar o BO [Boletim de Ocorrência]. Aí, eu tava também com o pedido ali, aí eu não tive como reportar. Então, o que é que aconteceu no momento? Eu voltei pro estabelecimento, tive que voltar lá pro estabelecimento pra deixar e o estabelecimento ver ali se eles conseguiam reportar pra mim, né, mas até gerou punição também, gerou punição pra mim.

E09 se referiu, ainda, a situações em que o entregador pode ser assaltado ou roubado pelo próprio cliente:

– Também tem outro fato que seria o fato do cliente ser o próprio, o próprio, vamos supor assim, que vai roubar você, porque tem vários casos aqui que o cliente solicita e você leva o lanche, pega o lanche, já é uma área que não é muito boa de andar à noite, aí ele pega o seu lanche e pede pra você ir embora, não paga nada ali. Então, ele praticamente roubou você, né? E tem uns também que reporta ao aplicativo, tá acontecendo bastante, que ele recebe o pedido e reporta ao aplicativo, dizendo que não recebeu. Aí, automaticamente, o aplicativo vai reembolsar o cliente, porque em todo aplicativo o cliente é priorizado. Se o cliente falar que é verdade, então eles reportam e devolvem o dinheiro pro cliente e vão cobrar ao entregador, né? Então, coloca toda uma responsabilidade nos entregadores, que acaba causando revolta entre os entregadores. Aqui em Recife aconteceu isso aí. O que uns entregadores fez? Se reuniu, foi até a casa da pessoa, até a casa do cliente, pra tentar entender por que ele fez isso. Aí, acabou gerando punição e exclusão do entregador da plataforma.

Entrevistador: Os entregadores que fizeram essa manifestação foram punidos pela plataforma?

– O entregador que fez essa entrega de fato, ele foi excluído da plataforma. Ele entregou de fato o produto, mas o cliente de má-fé foi lá e disse que não recebeu esse produto, e ele foi excluído da plataforma.

E19 observou que há casos em que o entregador pode se envolver, sem saber, em atividades ilícitas:

Então, assim, a gente corre o risco de tanto ser roubado na rua como de tá levando um produto ilícito sem nem mesmo saber, porque o produto, quando sai do estabelecimento, a gente não pode abrir, não pode fazer nada, porque é o pedido do cliente, se a gente abrir, o cliente vai dizer que a gente violou o pedido, que tá faltando, vai botar culpa na gente.

3.5.3.3 O adoecimento no trabalho de entrega

O tema da saúde ocupacional apareceu quando provocado diretamente pelo entrevistador, ao perguntar a entregadores e entregadoras se, depois de terem começado a trabalhar com entregas por aplicativo, estes apresentaram algum problema de saúde relacionado à sua atividade. A resposta foi estimulada pela apresentação de uma lista de tipos de doenças.

A esmagadora maioria (mais de 80%) admitiu ter desenvolvido estresse; mais da metade se referiu a problemas de coluna; metade indicou alguma forma de lesão por esforços repetitivos (nos joelhos, nos dedos da mão ou no punho, principalmente); quase um terço citou casos de ansiedade e lesão física por acidente de trabalho ou assalto. Outros casos citados, em menor proporção, foram: surdez ou perda parcial de audição, doenças de pele (por exposição ao sol, uso do capacete etc.), síndrome do pânico, entre outros.

E44 relatou seu problema de coluna:

O médico até sugeriu pra eu trocar de moto, que eu tô com minha coluna doendo. Eu fui num médico e ele disse "é sua moto". Aí eu falei a ele, né, tudo, minha profissão, como eu passo muito tempo sentado e a coluna relaxada, não ereta, né, que é a postura que tem que ser. Ela fica bem relaxada, aí, começou a doer, e ele mandou, eu falei a ele da moto, e ele mandou eu trocar de moto. Aí, tô me organizando agora pra trocar de moto.

E11, por sua vez, referiu-se à sua tendinite:

Ontem mesmo eu tava com meu pé todo dolorido, o tendão do pé, do esforço que a gente faz na marcha, entendeu? Aí, ainda tá assim dolorido, mas eu tô tomando Torsilax e tá ajudando a melhorar, e acho que mês passado foi minha mão. Minha mão tava inchada por causa da maneta da marcha também. Aí, eu dei a pausazinha de um dia e dei massagem, remédio, entendeu?

E42 falou de problemas respiratórios:

Eu fico muito agoniado, né, porque pedalar no sol quente e com a fumaça do carro, aí tem hora que a gente fica como se fosse perdendo o fôlego, né, porque a gente cansa muito, né, puxa muito e inala muita fumaça.

Enquanto E19 acusou problemas na pele:

Já tive, como é que eu posso dizer, pequenos carocinhos, devido ao calor tanto do sol na rua, quanto da bolsa que fica nas costas. Essa bolsa aqui a gente bota nas costas e abafa, o sol se abafa na camisa, que se abafa com isso aqui nas costas ao mesmo tempo. Aí, eu já tive brotoeja ou qualquer erupção na pele. Eu tive umas no braço, e minhas costas tava cheia de bolinha do fato do calor do sol junto com o calor da camisa abafando nessa bolsa aqui. Aí, começou a surgir um monte de bolinha, aí, comprei remédio, fiquei passando, passava muito, acho que foi devido a isso.

3.5.3.4 Os aplicativos e os riscos no trabalho de entrega

Mais da metade dos entrevistados disse que, em geral, os aplicativos não tomam nenhum tipo de providência para evitar os riscos que envolvem o cotidiano do trabalho dos entregadores. A prevenção desses riscos depende exclusivamente dos entregadores. No que se refere ao trânsito, E03 reclamou que os aplicativos “às vezes mandam mensagem, mandando só prestar atenção no trânsito, ficar em local bem movimentado. Só isso”. Para E06, “a única orientação que o aplicativo dá é pra não cancelar o pedido, fora isso é você tentar ligar pro socorro, caso você consiga ligar pro socorro, né, mas a mensagem que chega aqui é a respeito de não cancelar pedido”.

Quanto aos assaltos, 80% disseram que não há nenhuma medida preventiva da parte dos aplicativos. Cabe aos entregadores desenvolver suas próprias estratégias para se precaverem dos riscos. Foram listadas nos depoimentos as seguintes medidas: evitar portar maiores volumes de dinheiro em cédulas; recusar pedidos para regiões da cidade consideradas mais perigosas (o que deve ser feito com limitações, visto que o trabalhador pode sofrer punição por parte do aplicativo); ficar atento nos momentos em que parar em um semáforo e na hora em que estacionar para entregar o pedido; priorizar circular por lugares mais movimentados, entre outras medidas.

E02 comentou que depois de sofrer um assalto ficou “um pouco paranoico nas entregas”. E acrescentou: “sempre que eu ia fazer entrega, eu nunca parava no destino de primeira, eu sempre dava uma volta na rua, duas, pra ver o movimento, mas, aí, com o tempo, eu fui conseguindo controlar e hoje, graças a Deus, eu tô tranquilo”. Ainda E02 assim se colocou quanto às medidas por ele adotadas:

Primeiramente, se apegar com Deus, né? Eu não sei qual é a religião de cada pessoa, a pessoa se apega à crença dela. E aí você vai fazer a entrega, mas, assim, geralmente, quando eu vejo um movimento meio esquisito, suspeito, na rua, eu faço o que eu disse, eu dou uma volta, duas voltas, e, se eu ver que o pessoal persistiu ali, eu vou numa rua mais próxima, entro em contato com o cliente e peço pra ele aguardar na frente de casa. E aí, é a medida que eu tomo. E quando eu vou fazer entrega em periferia, geralmente em periferia não tem muito assalto, periferia tem mais o problema do tráfico, né? Então, aí, quando a gente vai fazer entrega em periferia, as pessoas que trabalham – trabalham não, né? –, que participam do tráfico de drogas, eles geralmente são bem cordiais com o entregador, assim, mas existe o problema de quando a comunidade tá em guerra, né? Porque a qualquer momento a gente fica iminente a um ataque de uma facção com outra ou até mesmo um ataque por entrar ali e eles suspeitarem, entendeu?

E10, entregadora mulher, relatou seus principais cuidados para evitar assaltos:

Quando eu rodo à noite, eu geralmente busco um centro, um lugar que tenha muita movimentação, então eu vou, aqui em Recife, pra zona norte, ou eu vou pra Boa Viagem, por exemplo. E lá tem muito mais movimento, tem fluxo de entregadores também e até de policiais, então eu me sinto mais segura. Então, eu não

vou muito pra subúrbio à noite e dia de semana. Mas final de semana acontece de eu ir pra muitos subúrbios à noite, digamos que comunidades e favelas, aqui mesmo em Recife. Mas eu evito porque eu não sei onde eu estou entrando, então, às vezes, por exemplo, já aconteceu de um morador mandar eu tirar o capacete se eu não quisesse morrer. Então é arriscado, eu evito andar em subúrbio à noite.

Sobre esse tema, E11 declarou:

Procuro verificar se tem gente na rua. Eu, sempre que vou fazer a entrega, eu não desligo a moto, eu deixo a moto ligada e o capacete. Buzino pro cliente descer, espero. Se ele não descer, se eu não conseguir contato com ele, eu me dirijo pra avenida principal, ligo, ligo pro aplicativo, entendeu? Então são esses tipos de coisa que a gente sempre vai fazendo, sempre tá de olho, sempre deixar a moto ligada, não desligo a moto independente do lugar onde você for pegar, porque tem muitas ruas esquisitas aqui, aí eu deixo sempre a moto ligada e sempre de olho. Qualquer movimento assim, eu vou embora.

E44, por sua vez, apresentou uma outra estratégia:

A moto nunca é uma moto nova. É uma moto bem veinha, acabada. Agora, com o principal bom, né, pneu, freio, tração, motor bom, tudo bom, mas a aparência dela tem que ser velha, porque não chama tanta atenção.

E43 também procura desenvolver planos para evitar a violência:

Eu ando sempre com o chamado telefone do ladrão no suporte da bicicleta. Geralmente, quando eu volto pra casa e quando eu tô indo, eu boto o meu na cintura e deixo um lá quebrado à mostra [...] Quando eu preciso parar em algum lugar, eu procuro ficar numa posição que abrange meu campo de visão, que eu fico de olho em quem tá vindo.

As empresas não adotam medidas preventivas e ainda concorrem para ampliar os riscos, quando deixam de responder com agilidade aos sinais emitidos pelo entregador, conforme evidencia E12:

Quando a gente chega numa área que a gente verifica que é uma área de risco, a gente relata, bate foto e “ó, tô numa área aqui, certo, que é uma área de risco, a gente chegou aqui e não encontrou o endereço do cliente, tentou falar com o cliente, não conseguiu, tá aqui a foto, tá aqui a área e tal, e eu não tenho condição de fazer a entrega aqui, não”. Aí eles verificam lá, tal, tenta entrar em contato com o cliente, entrar em acordo pra ver se o cliente sai pra que a gente possa entregar, entendeu? [...] No iFood a gente relata a área de risco e o chat, ele demora um pouco a responder, isso aí é verdade. Ele não responde de imediato. Então, a gente fala e espera que eles dê um retorno pra gente e a gente só pode sair de lá depois que tiver um retorno. Fora isso, não, a gente tem que aguardar. Eles vão entrar em contato com o cliente, vão verificar se o cliente pode sair, vão fazer qualquer coisa pra verificar com o cliente se a gente pode proceder com a entrega ou não. Se eles não conseguir, eles vão dizer “ó, você tem como voltar pro estabelecimento pra entregar, pra devolver esse pedido?”. Aí a gente responde se sim ou não. Se não, descarta, se sim a gente volta, mas no iFood é bom a gente voltar pra devolver, porque se descartar também a nossa nota baixa, entendessee? Então acontece dessa forma aí, procurar falar com o cliente sempre.

Os aplicativos também não informam previamente os entregadores sobre o potencial risco da área para a qual se destina o pedido. E13 afirmou que os aplicativos alertam sobre áreas de risco, mas não informam precisamente sobre a situação:

– Eles falam pra gente não ir pro ponto de risco, mas eles não especificam esses pontos de risco. Então eles alertam “cuidado, é ponto de risco”, mas muitas vezes a gente cai em ponto de risco e aquele ponto de risco pra eles não é ponto de risco, então a gente fica à mercê.

Entrevistador: Quando você recebe o pedido do cliente, o aplicativo alerta “essa é uma área de risco”?

– É raro acontecer isso aí, é raro, porque ele quer que chegue ao cliente. É muito raro mesmo.

E20 observou que o sistema de alerta de área de risco disponibilizado por alguns aplicativos deve ser usado em casos extremos, porque o entregador pode ser punido pelo seu uso:

Rapaz, alguns aplicativos, por exemplo, o iFood, têm esse negócio de área de risco. A Uber também tem área de risco. Mas, se você fizer isso continuamente, eles bloqueiam você, ele encerra a parceria com você. Ele pune o cara. Tipo assim, você tem essa opção, só que ele pode encerrar a parceria com você se você fizer isso. Aí não adianta, entendeu? Eles mesmos colocam um direito pra você, só que eles bloqueiam você e não dá nenhum motivo, depois você quer procurar o quê? Saber o porquê você foi bloqueado e você não sabe, entendeu? Eles ficam mandando mensagem automática pra você, entendeu? Ignorando.

3.5.3.5 Os aplicativos e os EPIs

Mais de três quartos dos entrevistados admitiram que os aplicativos nunca fornecem EPIs. O depoimento de E13 foi nessa direção:

Infelizmente, eu não tenho o equipamento adequado pra poder trabalhar, por questões financeiras, porque nenhum aplicativo dá suporte pra que você trabalhe. Eles querem que você faça a entrega, mas não dão nenhum tipo de suporte pra você fazer a entrega, então, é difícil. Porque, como eu falei, eles só querem saber da entrega chegando ao cliente, ele não quer saber como vai ser, nem o que acontece com você no meio do caminho. Então, pra eles, tanto faz, você pode tá de sandália, de bermuda, eles querem que você entregue, só isso, nada mais.

E03 lembrou:

A 99Food, quando foi começar aqui em Recife, ela ofereceu, deu uma bag, que é aquela bolsa que a gente anda nas costas, deu uma garrafinha de água, deu um chaveirozinho, deu uma capa pro celular, pra quando tiver chovendo, deu uma blusa UV. Por enquanto, só a 99Food. E a Rappi, se eu quiser, eu tenho que comprar; a James, se eu quiser, tenho que comprar também.

Contudo, E07 observou, por experiência própria, que a Rappi, o iFood e a Uber Eats descontam o valor da mochila nas primeiras corridas.

Os entregadores informaram que usavam, quase sempre por conta própria, bota/sapato (75%); capacete (mais de 60%); protetor solar e antena corta-pipa (cerca de um terço); camisa UV, bag com faixa reflexiva, sinalizador de luz na bicicleta, e luva (menos de um quinto); sendo citados ainda (por menos de 10% dos entrevistados) colete ou faixa reflexiva.

3.5.3.6 Os aplicativos e as entregas em primeiro lugar

Mesmo nas situações de maior vulnerabilidade, quando entregadores e entregadoras estão impossibilitados de realizar seu trabalho (por doença, acidente, gravidez etc.), os aplicativos não preveem auxílio ou outro benefício. Ao contrário, em tais ocorrências, os trabalhadores podem ser ainda penalizados com bloqueios.

Para E02, “se for um acidente que você tenha que ficar, digamos, de um a dois, três meses parado, você tem o risco de ser bloqueado do aplicativo”.

E10, entregadora mulher, narrou uma situação com ela ocorrida:

– Quando acontece isso, aconteceu uma vez comigo, eu me machuquei e eu tive que continuar a entrega, por quê? Porque eu ia ser prejudicada pela minha queda, vamos assim dizer. Eu reportei ao serviço 99Food e ela ia me bloquear por uma semana e eu teria que pagar por todos os dados do valor do pedido, aí eu terminei a entrega e fui pra casa.

Entrevistador: Puxa vida, quer dizer, você é punida porque se acidentou?

– É, você é punido ou, se seu veículo parar de repente, já aconteceu também da minha moto, de repente morrer, eu também seria punida se eu não tivesse concluído.

Entrevistador: E você fez o quê? Como você concluiu com a moto parada?

– Eu concluí, o seguinte, eu concluí com um atraso de 30 minutos, até fazer a moto pegar. Aí, quando eu consegui fazer a moto pegar, aí, eu entreguei.

E43 também contou casos de bloqueio em situações como essa:

Sei que a Rappi e a 99, se sofreu acidente, você vai sair do pedido, possivelmente, provavelmente, você vai levar um bloqueio de alguns minutos e perder o Turbo. E você tem que depois levar aquele pedido pra central, porque, se não, se o pedido for R\$ 100, você leva uma dívida de R\$ 100, que você tem que pagar com corridas ou a dinheiro. Aí, você depois tem que levar o pedido pra central, pra eles removerem a dívida. Na 99, se você informa que sofreu um acidente, você também leva dívida. Assim aconteceu uma vez comigo de tá num local muito perigoso, e a pessoa não saiu, e eu liguei várias vezes, e eu falei com o suporte lá que tava perigoso, e saí do pedido. Aí, caiu a dívida pra mim. Assim que eu cheguei em casa, eu passei mais de uma hora conversando com a atendente lá, e eles falaram que, depois de não sei quantos dias, a dívida ia sair, ia ser reembolsada, mas até hoje não foi, foi um valor de R\$ 22,50. Como eu já tinha um saldo, tirou do meu saldo, porque eu fiquei esperando, que disseram que ia sair depois, que ia ser compensado ou reembolsado, mas nunca foi.

E42 narrou uma situação, por ocasião de um acidente, na qual ele teve que concluir a entrega do pedido, sob risco de ser punido:

Mas assim mesmo eu fui fazer a entrega, né, com esse problema todo, com o amortecedor da minha bicicleta quebrado e mesmo assim eu fui, porque, se eu não fosse fazer a entrega, eu poderia ser até bloqueado pela plataforma, né? Que já aconteceu muitas vezes de a gente tá com o pedido aí o cliente chega vai, relata lá na plataforma, aí o aplicativo, ele vai e ele bloqueia totalmente a gente, entendeu? Aí, pra não acontecer isso aí, eu mesmo com, como é que se diz, com o amortecedor da bicicleta quebrado, que ele empenou totalmente pra trás, ele abriu mesmo na frente, mas deu pra ir empurrando a bicicleta, fui e fiz o pedido porque, se a gente for apelar pela plataforma, a gente, o que vale é o que o cliente fala e a gente não, né? Então eu mesmo via que não ia ter nenhuma recompensa, tipo falar pra o aplicativo o que aconteceu, porque no final quem vai ser prejudicado sou eu, né?

No que se refere ao produto, E20 observou que cada empresa tem um procedimento próprio:

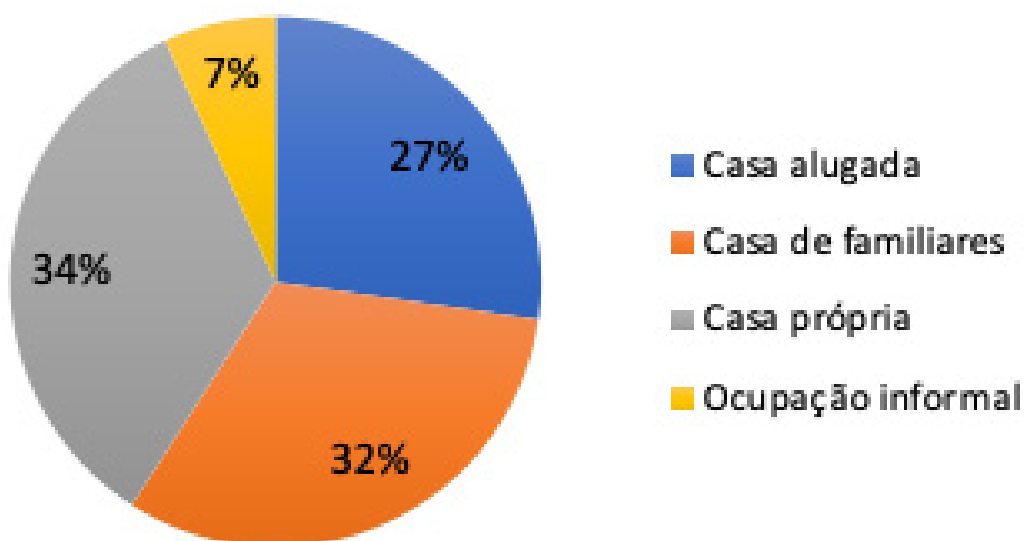
Olhe, as empresas, algumas empresas, ela funciona de uma maneira, entendeu? Posso lhe explicar como é que isso aconteceria no caso da Uber. A Uber, você reportava que aconteceu o acidente e eles mandavam você descartar o produto, entendeu? Tirava o pedido da sua tela e você poderia ficar com o produto ou descartar o produto se fosse quebrado, algo do tipo. A Rappi é o contrário. No caso da Rappi, se isso acontecesse, você teria que tirar uma foto comprovando que isso aconteceu, e, se isso aconteceu, você reportava e o produto... eles tiravam o pedido da sua tela, sendo que, fosse no outro dia ou no último dia, você teria que voltar lá na central da Rappi pra devolver esse produto. Independente do estado em que ele esteja, estragado ou não, você teria que devolver o produto, o entregador não fica [com ele]. Se você não devolver, eles lançam um débito pra você, aí você tem que pagar pelo produto. No caso do iFood, o iFood, ele também mandava você descartar o produto e tal e não correria esse risco.

Perguntados sobre se, diante de tudo isso, sentiam-se seguros para realizar esse tipo de atividade, mais de dois terços disseram que não. E02, a respeito dessa pergunta, respondeu categoricamente: “Não. Realizo porque preciso”. Fica evidente que, nesse tipo de relação de trabalho, cabe aos próprios entregadores a responsabilidade de garantir sua proteção diante dos inúmeros riscos a que estão expostos cotidianamente.

3.5.4 Trabalho e vida familiar

Um terço dos entrevistados disse viver em casa própria; outro terço declarou que morava em casa de familiares; o último terço ainda informou que morava em casa alugada. Alguns poucos assinalaram viver em uma ocupação informal (Gráfico 21).

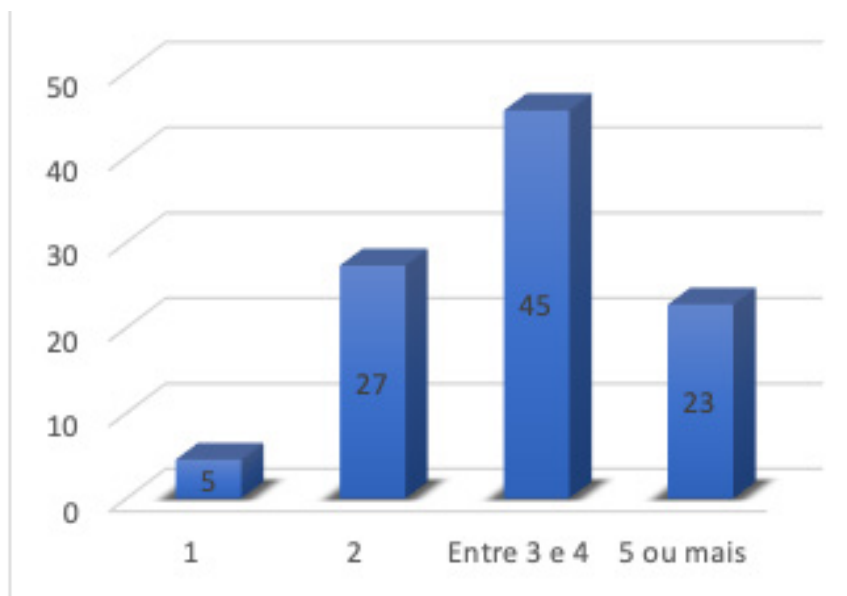
GRÁFICO 21 – DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR SITUAÇÃO DE POSSE DA MORADIA



FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA.

Um terço dos respondentes mora com até duas pessoas; quase metade vive com 3 ou 4 pessoas; quase um quarto vive em grupos familiares com 5 ou mais pessoas (Gráfico 22).

GRÁFICO 22 – DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR NÚMERO DE PESSOAS QUE MORAM COM ELES



Fonte: Elaboração própria.

Perguntados se a jornada de trabalho comprometia sua vida pessoal, os entrevistados, em pouco mais da metade, avaliaram que não, afirmando que conseguiam com-

binar o trabalho e a vida familiar. Entretanto, foram várias as alusões a reclamações de cônjuges e filhos em relação à jornada de trabalho, assim como vários indicaram que restava pouco tempo com a família e que, muitas vezes, não conseguiam fazer coisas de que gostavam. Para E03, o problema se manifesta de forma muito presente:

É, às vezes ela [a filha] me chama pra ir no shopping dia de domingo, dia de sábado, mas eu vou rodar. Toda vez, quando ela acorda de manhã, ela fica perguntando pra mãe dela, né, se eu vou trabalhar. Minha esposa às vezes reclama um pouco, porque eu fico muito tempo na rua. Eu já pensei também em entrar como OL no iFood, porque tem mais pedido, dá pra fazer um dinheiro melhor, mas, porém, eu não acho muita vantagem eu tá na rua duas horas da madrugada, meia-noite, me arriscando bastante, né, de assalto, de tudo, né?

Também para E09, essa conciliação é difícil:

Eu tenho um filho e aí a questão de tempo é um pouco difícil, porque existe esse tempo todo de jornada durante o dia e a exaustão também, né? Então você já chega em casa e você não consegue fazer muita coisa porque você já tá exausto da função, né? Então, compromete sim, à medida que você, sendo entregador, você precisa trabalhar no final de semana, porque é o maior fluxo, é a maior vantagem. Então, você não tem um tempo de final de semana pra sua família, então é um pouco difícil, aí.

Assim como para E14:

Pra eu conseguir ter uma renda que teoricamente dá pra eu sobreviver, assim, eu tenho que trabalhar muito. Isso compromete as minhas relações, né? Por exemplo, eu tenho uma namorada e eu tenho um filho com ela, e eles moram numa cidade vizinha, às vezes eu fico quinze dias sem vê-los, entendeu?

Para E02, os momentos mais rentáveis são exatamente os horários não comerciais, quando os clientes aparecem em maior quantidade:

Às vezes sim, às vezes a jornada de trabalho acaba atrapalhando. Eu não diria também que seria totalmente culpa dos aplicativos, mas, assim, os horários em que cai pedido geralmente são horários não comerciais, quando todo mundo tá em casa. E até os próprios aplicativos liberam cupons, que aí é onde o aplicativo tem um percentual de culpa. Eles liberam os cupons em horários que as pessoas estão em casa, porque, automaticamente, mais pessoas em casa, mais pedidos eles vão ter, né? Então, o giro do capital deles tá aí. Quanto mais pessoas pedindo, mais dinheiro entrando. Então, geralmente quando as pessoas estão largando pra ir pra casa é o horário que eu tô trabalhando, tô começando o meu trabalho. E meio que confronta um pouco com o horário da minha esposa.

E42, igualmente, avaliou como de difícil conciliação o trabalho e a vida pessoal, pon-do em questão a autonomia do entregador na gestão do seu tempo:

Não, não consigo, né, porque eu tenho que sair e eu não posso, tipo, resolver alguma coisa. Se a minha esposa precisa de alguma coisa, a minha filha, se acontecer alguma coisa, porque se eu venho, então eu tenho que desligar o aplicativo, aí eu sou punido. Se eu desligar o aplicativo, como eu te falei, eu recebo o gelo, porque

eu tenho que permanecer com ele ligado. Quando eu ligar ele, só posso desligar a partir da última hora, no caso, quando vier pra casa. E outra, se eu deixei ligado, e eu receber a chamada e não for, eu posso até ser banido do aplicativo. Então, não tenho como.

E20 disse que, em um regime de trabalho por produção, por metas, essa conciliação é impossível:

Eu acho que é difícil, porque é uma questão de metas, entendeu? Você vai, você tem que ter uma meta, eu acredito nisso, que eu sempre tive uma meta. Eu conquistei, eu comecei com uma bicicleta de ferro, aí depois eu conquistei uma bicicleta com aro 26, já de alumínio, entendeu? Em menos de um ano, eu coloquei na minha cabeça que, em menos de um ano, eu ia tirar minha habilitação; eu consegui tirar a minha habilitação e disse pra mim, assim, que, quando eu pegasse a minha habilitação, eu ia comprar a minha moto e foi assim que aconteceu. Fazendo aos poucos, mas, na verdade, eu conquistei tudo isso em um ano: tirei minha habilitação, comprei minha moto, e quitei minha moto em um ano também, entendeu? Mas também é, que nem eu tô lhe dizendo, você, pra conseguir isso, eu tive que abrir mão do meu, da minha, do meu lazer, do meu descanso, do meu tempo. É só trabalhar, só trabalhar. Aí, tipo assim, chegar em casa, só ia dormir, pra descansar e já no outro dia trabalhar de novo, e assim ia. Isso é rotina.

Para E11, com as condições atuais, a conciliação não é fácil:

Olha, com a minha companheira eu consigo dar uma conciliada, porque sempre tô em casa nos horários de intervalo, entendeu? Mas já com minha família, que mora um pouco mais longe, aí fica um pouco mais difícil, entendesse? Porque aí eu trabalho cerca de nove, dez horas por dia de terça à domingo, aí quer queira quer não, isso interfere um pouco. Se as taxas e a frequência fossem melhores, a gente trabalharia menos horas e, conseqüentemente, teria mais tempo de convivência com nossos familiares, entendesse?

No entanto, para E07, há possibilidade de conciliação, desde que o entregador trabalhe dentro de metas por ele mesmo estabelecidas:

Ele me deixa conciliar e [...] me dá mais liberdade, entendeu? Porque, assim, eu trabalho por meta. Eu batendo minha meta diária, eu volto pra casa, eu não volto pra casa sem bater minha meta diária, entendeu? Aí é um trabalho que tem dias que eu bato até cedo, umas oito da noite, sete da noite eu já tenho batido minha meta, já venho pra casa. Como também tem dias mais difíceis que eu preciso estender mais, ficar até onze, meia-noite, entendeu? Mas é um trabalho que me deixa conciliar com minha família, me deixa com um tempo a mais pra eu poder fazer outras coisas, entendeu?

Em outro momento da entrevista, respondendo sobre se costumava tirar um dia de folga na semana, E07 explicou como consegue fazer tal “conciliação”: “É raro, é raro. Geralmente eu tiro quando a minha esposa folga. Ela folga dia de quarta, aí, geralmente, eu costumo tirar nesse dia pra relaxar um pouco com ela”. Em outro trecho, ainda, o mesmo entregador completou: “não prejudica também por causa disso, minha esposa também passa, bem dizer, o dia trabalhando”.

E10, entregadora mulher, considerou:

Vamos dizer que sim [que consegue conciliar]. Eu consigo, sim, fazer meu horário, mas eu não consigo uma renda satisfatória pra pagar os custos, se eu não rodar muito; então, sim. Principalmente nos finais de semana, eu dificilmente tô com a minha família, ou com o meu namorado, ou com amigos; eu tô trabalhando.

3.5.5 O trabalho e a pandemia

A pandemia de covid-19, ao suscitar medidas restritivas à mobilidade da população e aos contatos pessoais em geral, produziu um aumento significativo e generalizado da demanda por serviços de entrega por aplicativos, com oscilações de acordo com a evolução da crise sanitária, das medidas para sua contenção e do comportamento da economia (CEPAL; OIT, 2021). O grande crescimento desses serviços com a pandemia resultou de fatores como o aumento da demanda por parte dos clientes (submetidos às medidas de confinamento social); o aumento da oferta da força de trabalho (resultante do desemprego que já se encontrava em altos patamares e que se agravou com a pandemia); e o interesse crescente por parte dos estabelecimentos nessa modalidade de serviço (percebida como um meio de atender ao aumento da demanda pelos serviços de delivery).

Os serviços de entrega por aplicativos se tornaram muito atrativos para estabelecimentos de todos os portes. Em entrevista a nós concedida, o dono de uma pequena lanchonete no centro de Recife informou que o serviço de delivery nas redondezas do estabelecimento é realizado sem a mediação das plataformas digitais, por bicicleta, pelos próprios funcionários do estabelecimento. Contudo, com os aplicativos, tem sido possível receber demandas e realizar entregas em outras regiões da cidade, algo fundamental para compensar a queda da demanda na região central do município, área predominantemente comercial, fruto da pandemia da covid-19. Entretanto, o custo crescente do serviço é um fator limitante para essa expansão. Segundo informou o entrevistado, o iFood e o 99Food cobram as menores taxas, de 20% a 27% do valor da mercadoria.

Conforme estudo realizado poucos meses após os primeiros impactos da pandemia, no Brasil, o aumento da demanda por trabalhadores incorporados ao serviço de entrega veio acompanhado, em geral, da deterioração das condições de trabalho no setor.

Os resultados revelados não deixam margem a dúvidas sobre um movimento de manutenção de longos tempos de trabalho, associado à queda da remuneração desses trabalhadores, que arriscam sua saúde e a vida no desempenho de um serviço essencial para a população brasileira, ao contribuírem para a implementação e a manutenção do isolamento social durante a pandemia. Isso é, ainda, acompanhado pelo aumento do risco de contágio, o que intensificou as condições de trabalho precárias e inseguras dos entregadores. (ABÍLIO et al, 2020, p. 15).

Para a maioria dos entrevistados (cerca de 80%), contudo, a pandemia concorreu de imediato para um aumento do rendimento dos entregadores. E02, a respeito desse tema, comentou:

– A pandemia foi realmente uma coisa pra mostrar a importância do trabalho de entrega, porque as pessoas viram que precisavam mesmo, porque tiveram que ficar em casa, e só nós fomos pra rua fazer a entrega, né?

Entrevistador: Mas aumentou em quantos por cento, em termos de valor?

– Rapaz, aumentou muito, aumentou 100%, 150%. Na pandemia [se refere aos primeiros meses da pandemia, entre março e junho de 2020, nos momentos de mais intenso isolamento], a gente ganhou muito bem. Assim, a gente trabalhava muito, mas também ganhou muito bem.

Entrevistador: Praticamente dobrou o valor?

– Praticamente dobrou o valor. Teve dia de eu fazer coisa de R\$ 150, R\$ 200 de entrega.

Para mais de um terço dos entregadores entrevistados, considerando ainda os efeitos mais imediatos da pandemia sobre esse tipo de atividade, a jornada de trabalho permaneceu a mesma. Mas, segundo percepção de pouco mais da metade, o aumento da renda veio acompanhado de um aumento da jornada de trabalho. Para E02: “A jornada de trabalho, assim, a gente trabalhava muito, trabalhava coisa de 12 horas por dia e às vezes até sem parar. Tinha dia que eu só parava pra almoçar mesmo, aqueles 20 minutos que eu disse, e tinha dia que eu nem almoçava, só comia quando chegava em casa”.

Após esse primeiro impacto, houve uma saturação na oferta da força de trabalho no setor, o que provocou um efeito contrário, agora de queda, na renda dos entregadores. E11 apresentou a seguinte explicação:

Na primeira onda lá da pandemia, assim que começou, os rendimentos foram bons. Explodiu a questão do delivery, todo mundo fechou, certo? Aí, o que aconteceu? Aconteceu uma onda de que o pessoal que trabalhava no emprego onde não oferecia uma questão salarial tão boa, muita gente pediu demissão porque nesse período da pandemia eles rodaram por aplicativo e viram que era rentável, certo? Então, consequentemente deu um boom de entregadores e, consequentemente, à medida que vai entrando mais pessoas, vai diminuindo a questão da demanda, porque tem que distribuir de forma igual. Foi bom logo no começo, mas agora diminuiu, diminuiu porque muita gente pediu demissão pra rodar de aplicativo, entendeu?

Ao longo do segundo semestre de 2020, as demandas caíram, até atingir seus pontos mais baixos em janeiro e fevereiro de 2021. Nestes meses, dois entrevistados tiveram renda líquida negativa, conforme vimos.

No que se refere ao modo como as empresas de aplicativos atuaram diante da pandemia, quase todos os entregadores entrevistados admitiram que as plataformas digitais de entrega deram alguma orientação específica para evitar o contágio da covid-19, além de terem fornecido gratuitamente máscaras e álcool em gel. Entre essas empresas, mais da metade dos respondentes citou o iFood, e um terço, a Uber Eats. Outros aplicativos foram citados em menor proporção.

Um terço dos entrevistados ouviu falar que as empresas pagaram benefícios para os trabalhadores afastados por contraírem covid-19. Entretanto, a maioria não teve informações sobre esse pagamento. E03, por exemplo, referindo-se a um amigo que contraiu covid-19, comentou: “como o iFood tinha lá a opção de quem pegar covid ia receber alguma coisa, aí ele tentou entrar em contato com o iFood, que é quase que impossível, mandou a foto do laudo médico, essas coisa, mas até hoje ele não recebeu nada”.

3.6 PERCEPÇÃO E PERSPECTIVA DOS TRABALHADORES

3.6.1 Nível de satisfação com o trabalho

Em geral, os entregadores entrevistados avaliaram com realismo a situação na qual se encontram, considerando vantagens e desvantagens de atuar nessa atividade. Quanto às primeiras, mais de dois terços dos respondentes destacaram que essa atividade possibilitava conciliar o trabalho com as responsabilidades familiares e permitia que se sentissem mais livres e autônomos; três quintos, que por esse meio era possível complementar a renda. Outras vantagens foram assinaladas, como a de que nessa atividade o rendimento é maior do que nas outras opções disponíveis, de acordo com pouco mais da metade dos entrevistados. Quanto às desvantagens, foram citadas, em maior número e em maior proporção, as seguintes: o entregador corre muitos riscos (quase todos os respondentes), o entregador não tem direitos trabalhistas (novamente, quase todos os entrevistados), a renda é muito baixa (mais de dois terços), somos humilhados no trabalho (mais de dois terços) e trabalha-se muito (dois terços dos entregadores). E03, quanto a isso, comentou:

Não temos direitos trabalhistas, né, porque tudo que a gente faz é nosso próprio, é gasolina, é manutenção da moto, é um pneu que fura e tem que trocar, tudo, tudo, revisão. Minha moto deu um problema, eu gastei um baita de um dinheiro e daí o aplicativo não quer saber, não dá nem um auxílio a nós, né?

E10, entregadora mulher e estudante, preferiu ressaltar uma vantagem: “a vantagem é que eu posso conciliar com os meus estudos, eu faço o meu horário”.

Perguntados se pretendiam continuar a trabalhar com os aplicativos, apesar dos problemas e das dificuldades elencados ao longo das entrevistas, perto de 80% disseram que sim. Nas palavras de E01, “essa tem sido uma oportunidade de trabalho pra muita gente que tá desempregado”. O entrevistado considera que essa alternativa ajudou a equilibrar o problema do desemprego no Brasil e o agravamento da criminalidade. Para E02, a profissão de entregador não pode ser descartada, mas é preciso preparar uma alternativa:

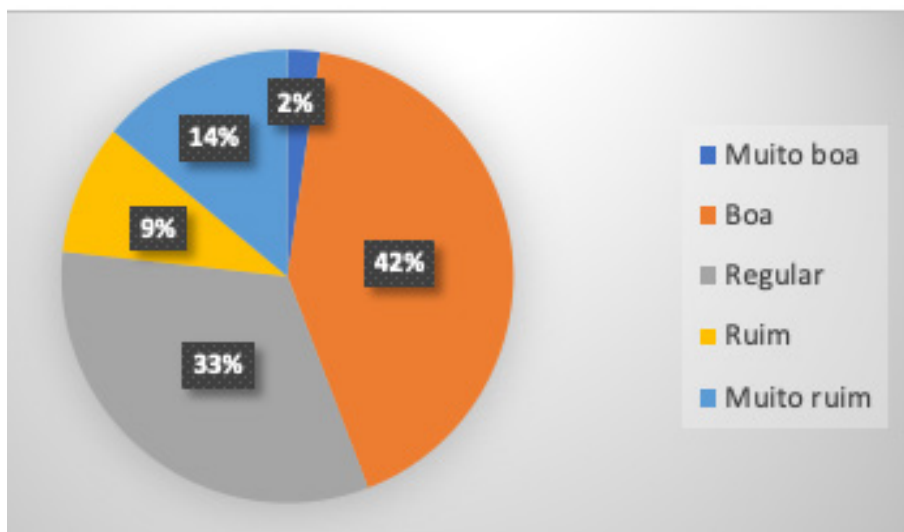
Então... como eu falei, eu fiz o curso de barbeiro, né? Por enquanto eu tenho que trabalhar como motoboy, mas aí, assim, depois que eu me especializar na minha área de barbeiro, eu pretendo voltar pra faculdade e largar... Eu não vou dizer que eu não voltaria mais a trabalhar como motoboy, mas não é mais uma profissão que esteja nos meus planos futuramente.

Para E11, por enquanto não há alternativas, mas é preciso avaliar a cada vez se continua valendo a pena:

Até o presente momento tá compensando, certo? Apesar de que agora eu já tô verificando que houve uma baixa nas taxas, então é algo que eu tô parando e verificando também, se vai valer a pena continuar ou não, certo? Enquanto isso, eu tô conseguindo me manter, então mais ou menos esses dois pontos aí.

Quanto ao nível de satisfação com o trabalho nos aplicativos, vê-se pelo Gráfico 23 que um terço avaliou como “regular”, enquanto mais de dois quintos a definiram como “boa”. Para cerca de um quarto dos respondentes, a percepção do trabalho se situa entre “ruim” e “muito ruim”.

GRÁFICO 23 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O TRABALHO NOS APLICATIVOS (%)



FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

E09 resumiu uma percepção comum nas entrevistas: “Vou dizer que é bom, porque além de ter todas as dificuldades, os aplicativos dão uma oportunidade de você alimentar a sua família, né? Sei que é difícil, é perigoso, tem vários problemas ainda, mas eles dão a oportunidade de você tá levando alimento pra sua casa”. Por sua vez, E43 falou com entusiasmo:

Eu gosto de trabalhar como entregador, porque eu tenho liberdade; eu faço meu horário; eu tenho tempo, como te falei, pra estudar; eu posso ir mais cedo pra estudar; eu posso dar uma pausa pra comer; lá a gente conversa, desopila, porque, quer queira, quer não, você tá num ambiente livre. Você trabalha, eu, particularmente, eu gosto de pedalar, então eu trabalho já fazendo uma coisa [de] que eu gosto, pedalar. Tá lá vendo o mundo no ar livre, não tá preso, confinado a uma parede lá — no caso, seria um emprego fixo, ficar confinado a um local, fazendo aquela coisa ali, não podendo mal parar —, e a gente pode sentar, pode dar uma pausa, desopilar, se ajuda ali. Então, pra mim, é bom, mas o que torna ruim, assim, não torna ruim, mas os contratemos é mais pela Rappi, que tem esses termos aí, o suporte horrível, tem a questão do turbo — já teve vários protestos de vários lugares do Brasil querendo tirar esse turbo —, também questão de reserva. Aí, a insatisfação é mais nessa parte mesmo, entendeu?

Já E20 expressou uma posição realista:

Eu acredito, assim, que os aplicativos, ele é uma boa, entendeu? É que nem eu lhe expliquei, tem muita gente hoje em dia em busca de trabalho, que nem aconteceu comigo. Se eu fosse esperar até hoje, talvez até hoje eu não estaria trabalhando, entendeu? E foi a única forma de trabalho que eu arrumei e, por exemplo, até os pontos, até certas coisas, eu consigo tirar uma renda bem maior do que uma pessoa que ganha um salário normal, ou um salário mínimo, eu consigo otimizar em aplicativo, consigo otimizar algum tempo. Exemplo: se eu não quiser trabalhar hoje, eu não vou; se eu quiser folgar à tarde, eu folgo; se eu quiser folgar à noite, eu folgo, entendeu?

Por outro lado, as entrevistas estão permeadas de frustrações, reclamações, indignações, desabafos. Na maioria das vezes, tais percepções se apresentam em estado bruto, sem maiores elaborações, mas há ali elementos de revolta e de práticas de solidariedade, ingredientes indispensáveis para o desenvolvimento das ações coletivas. Consideremos, por exemplo, o depoimento de E13:

A gente tenta ajudar o máximo possível. Eu, como motoboy, sempre tento escutar. Eu vejo histórias de motoboys que tão passando necessidade mesmo, não têm alimento dentro de casa, com filhos. Então eu fico ouvindo histórias muito tristes de alguns motoboys, e eu tento ajudar o máximo, corro atrás de cesta básica, tento ajudar ele, faço cotinha. Então, nesse intervalo que não tem corrida eu ouço ali muitas histórias, e aquilo ali às vezes me entristece, sabe? Porque a gente é uma categoria que não é valorizada, é uma categoria que tá à mercê dos aplicativos, como a 99Food, ela bota tantos minutos pra você retirar e chegar. Então, eu entendo, assim, que ela obriga você a correr contra o tempo, ela não avalia sinal, não avalia o que tiver na estrada, não avalia nada. E eu já vi motoqueiros sofrer acidentes por causa desse tempo. Aí você fala, “ah, você tá correndo porque quer”. Não, ela bloqueia você, deixa você com a taxa baixa, então é mais ou menos um tipo de obrigação pra que você vá [o] mais rápido possível. Então, é uma forma de trabalhar do aplicativo que eu acho totalmente errada.

No desabafo de E13, há espaço para tratar do tema da representação coletiva das demandas dos entregadores:

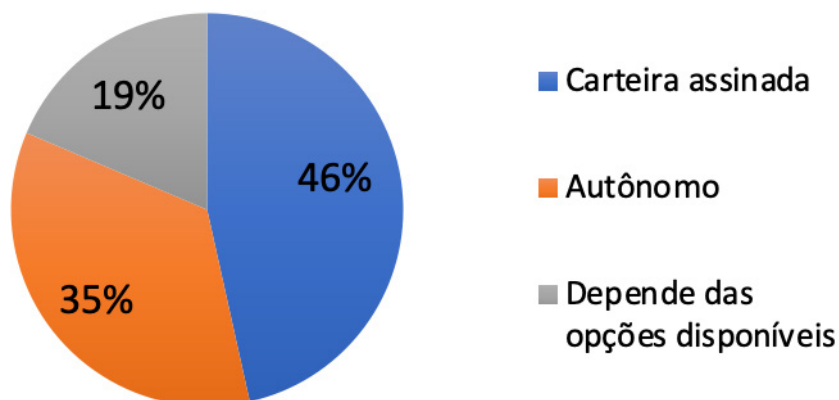
Aí eu fico, “poxa a gente tenta dar o nosso melhor, mas, mesmo assim, a gente é prejudicado”. Hoje, o aplicativo trabalha da seguinte forma: a prioridade é o cliente. Então, eu tô vendo muita gente bloqueada no aplicativo porque eles não pergunta, “oi, o que aconteceu?”; porque você, “aconteceu isso aí, e essa cliente fez isso”. Não, quando acontece algo, uma cliente liga ou reporta, na hora a gente é bloqueado ou banido da plataforma, sem nenhum tipo de justificativa ou algo parecido, então a gente fica à mercê dos aplicativos, por isso que hoje é complicado trabalhar, porque praticamente não tem ninguém que chegue e diga algo, me represente na plataforma, assim, diretamente. A gente tem indiretamente alguém que nos representa, mas não tem tipo diretamente, que chegue a bater de frente com esses aplicativos.

Em outro momento da entrevista, E13 foi mais direto: “a gente precisa de uma associação ou um sindicato que nos represente e nos ajude no nosso cotidiano”.

3.6.2 Opção pessoal: ser autônomo ou empregado?

Questionados se, tendo opção, preferem um emprego com carteira assinada ou um trabalho como autônomo, quase metade apontou a primeira opção, e um terço, a segunda. Outros 20% responderam que a escolha dependeria das opções disponíveis.

GRÁFICO 24 – DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS SEGUNDO OPÇÃO DE SER AUTÔNOMO OU EMPREGADO (%)



FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

E03, por exemplo, assim se posicionou: “prefiro ficar como autônomo nos aplicativos, mas, se for pra voltar a trabalhar de carteira assinada, eu pretendo ir, mas também rodar nos aplicativos alguns dias da semana pra complementar a renda”. Do mesmo modo, E04 expressou sua preferência pelo trabalho autônomo:

Eu prefiro um trabalho autônomo, não vou mentir. Porque o autônomo faz seu próprio salário, né, e o carteira assinada, ele trabalha mais pra enricar o dono, mas não é questão disso, é questão de que o autônomo [pode] ser que dê mais, entendeu? [Pode] ser que tenha mês que... ou [pode] ser que, um exemplo, seja tão bom que, em 15 dias, eu [posso] ter tirado o salário do mês todo, entendeu? Ou [pode] ser que não, ou [pode] ser que eu passe o mês todinho e eu tenha tirado abaixo do salário que, [se] eu tivesse trabalhando formal, eu teria tirado, entendeu? Mas, como eu trabalhava de eletricitista e o salário era bom, aí, no momento, agora, nessa pandemia, eu preferia estar lá trabalhando formal na carteira assinada, entendeu? Porque o salário de eletricitista aqui é bom, e eu sou eletricitista, mas no meu ponto de vista é isso.

E08 foi na mesma direção, manifestando preferência pelo trabalho autônomo, justificando-a assim: “porque eu faço meu próprio horário e não tenho que ficar ouvindo chefe, essas coisas”. Para E07, a escolha depende da situação:

Esse é um trabalho que me deixa a oportunidade de resolver outras coisas, entendeu? Coisa que um trabalho de carteira assinada não vai me permitir. Se eu tiver algum problema, tiver que ir no banco resolver um problema, não vou poder, entendeu? Creio que me dá essas oportunidades de resolver certas coisas durante a minha semana. Mas é o que eu deixo bem claro, aparecendo um emprego de carteira assinada, claro, com as condições boas, com certeza que eu vou optar pelo emprego pra poder assegurar meus direitos também, entendeu?

Em outro momento da entrevista, o mesmo entregador completou: “caso eu venha arrumar um emprego pra receber apenas um salário mínimo, eu vou preferir, com certeza, continuar na entrega; mas, se for um emprego com salário bom, com um vale-alimentação e que garanta os meus direitos, com certeza eu vou preferir o emprego”.

E09, por sua vez, expressou preferência pelo emprego com carteira assinada:

Eu estou dando prioridade a um emprego de carteira assinada, sempre foi e tá sendo minha prioridade, até porque chegou a pandemia agora de volta, e acredito que seja um pouco difícil de eu conseguir uma vaga, mas eu venho participando de entrevistas que vão surgindo. Eu dou prioridade a uma empresa que dê uma oportunidade de carteira assinada, porque eu tenho as minhas vantagens trabalhistas, me sinto mais seguro trabalhando, porque eu trabalho como entregador, mas, se em algum momento eu me acidentar, eu não vou ter nenhum tipo de auxílio, então eu dou prioridade a um trabalho de carteira assinada.

E12 esteve entre os que disseram que a escolha depende da situação: “olha, depende muito das circunstâncias, né, porque tem empresa que a gente trabalha que não é vantagem, mas atualmente eu prefiro ficar no delivery mesmo, como autônomo”. E14 fez uma análise realista da própria situação, evidenciando que em ambos os casos ela permanecerá difícil e que, por isso, a escolha não é simples:

Então, são dois lados da moeda. Hoje, se eu conseguir um emprego, como eu não sou formado nem nada, assim, eu vou normalmente ter um salário mínimo, então, a questão financeira pra entrega, eu tô recebendo mais, mas eu não tenho direito trabalhista nenhum. Então, os dois lados têm seus pontos positivos e negativos. O entregador tem uma remuneração melhor, mas não tem direito nenhum; e o carteira assinada tem uma remuneração menor, mas ele tem direitos acobertando ele, né?

3.6.3 A regulamentação do trabalho do entregador como autônomo ou celetista

De modo a apurar melhor a percepção dos entrevistados sobre esse tema, perguntamos-lhes qual era sua opinião e sua preferência quanto à regulamentação do trabalho de entregador por aplicativos no Brasil, como empregado celetista ou como autônomo. A opção pela primeira alternativa foi expressa por mais da metade dos respondentes, enquanto um terço disse preferir a segunda, e alguns poucos disseram não ter opinião formada.

Os que se posicionaram a favor do reconhecimento como autônomo o fizeram sob argumentos diversos. Para E01: “Eu acho que, se fosse pela carteira assinada, eu acho que o dinheiro da gente ia ser diminuído, né, porque eu acho que autônomo a gente ganha mais do que [com] carteira assinada”. E03 também se posicionou a favor de permanecer autônomo: “Eu acho que seria melhor como autônomo, porque eu acho que, com carteira assinada, eu acho que eles vão querer prender mais a gente, vão querer escravizar mais ainda a gente”. Para E04, foi a mesma opção:

Eu acho que é melhor reconhecer como autônomo, porque autônomo acho que tem mais regalia... em banco, se quiser tirar empréstimo pra investir em alguma coisa, tá entendendo? Essas coisas assim, o cara é entregador, pronto, massa, tá ali, massa, entregador, mas entregador tem direito em coisa de quê? De nada. Eu tô dizendo isso, porque minha mãe é autônoma, entendeu? Trabalha pra ela mesma, aí ela trabalha pra ela mesma e ela paga esse negócio de MEI, não sei que, empreendedorismo, esse negócio aí. Quando ela começou, ela teve várias vantagens. Porque é o tipo da coisa, você autônomo, hoje em dia, você pode começar uma empresa do zero e ver se consegue um empréstimo ou um dinheiro emprestado no banco pra conseguir botar, firmar a empresa no chão mesmo, botar o pé dela no chão, foi como minha mãe fez, entendeu? Por isso que, se fosse pelo meu ponto de vista, eu preferia autônomo, se fosse por mim, né, mas...

E12 também se posicionou a favor da regulamentação como autônomo:

Eu acho que, assim, na minha opinião deve permanecer autônomo mesmo, porque, assim, a gente trabalhando autônomo, a gente ganha pelo nosso trabalho, né, a gente, quanto mais a gente trabalha, mais a gente ganha. Já se fosse ter nossos direitos — é bom? É —, mas a gente vai ficar com aquele valor limitado, só vai ganhar aquilo, assim feito uma empresa privada. Agora, se fosse, tipo assim, pra gente cumprir o horário certinho, mas que tiver metas a ser cumpridas, quanto mais entregas você fizer, vai sendo beneficiado, assim sendo, recebendo bônus, aí vale a pena, sim, ter a carteira assinada.

Para E15, a regulamentação do entregador como empregado o tornaria ainda mais “escravizado”:

Porque empregado dos aplicativos, eu acho que, eu acho meio pesado, porque a gente vai virar, porque a gente como autônomo, eles já estão meio que escravizando a gente, imagina sendo empregado dos aplicativos? Aí o negócio vai ser pior ainda. Se for regulamentado como empregado do aplicativo, aí a gente vai ter que realmente, a exigência, a cobrança, e escravidão, melhor dizendo, né, vai ser maior.

Na opinião de E42, depende dos direitos a serem garantidos: “O que eles vão oferecer, o que vamos ter de melhora, é que eu posso assim optar, né, qual das duas”. Também E20 defendeu o reconhecimento como autônomo, mas com a garantia de alguns direitos: “Eu acredito que deveria ser como autônomo, porém deveria dar um valor fixo a um entregador, a essa pessoa que é autônoma, pra ela poder, tipo assim, ter alguns benefícios, por exemplo, pra saúde, [em] caso de você ficar doente você ter um valor ali, entendeu?”

E19 seguiu a mesma linha de raciocínio, detalhando mais os argumentos:

– Se for pra ser reconhecido pela empresa e a gente ganhar um valor muito baixo e trabalhar quase o mesmo horário que a gente trabalha, não vale a pena. Então, assim, eu preferia que a gente fosse reconhecido como autônomo, mas que a empresa melhorasse a questão dela, melhorasse os fretes, melhorasse o suporte. Se a empresa melhorar em si o valor dos entregadores, não precisa reconhecer como CLT, só basta ser reconhecido como autônomo, mas que a empresa tome ciência de que ela precisa de nós e que ela dê um frete melhor. Por exemplo, uma entrega mínima de R\$ 7 a R\$ 8, dependendo da entrega, tá entendendo? Pra não ser bloqueado injustamente, ouvir mais o entregador quando o cliente reclama. Se o cliente der dislike, avaliar a gente mal, não colocar aquela avaliação, primeiro entrar em contato com a gente pra saber o porquê daquela avaliação. Então, se a empresa melhorar em si, não precisa CLT, apenas autônomo e que a gente seja reconhecido e seja um frete digno, seja tratado como uma pessoa digna, entendeu? Se ele trabalhar as entregas pra todo mundo por igual, com um frete que seja adequado e tenha um suporte adequado, não precisa CLT, não. Basta apenas isso, que tudo vai melhorar, que nem o iFood era no começo. No começo, o iFood dava entrega pra todo mundo, todo mundo fazia dinheiro, todo mundo era satisfeito. Então, se ele fizer tudo isso, reconhecer tudo isso, melhora. Não precisa ter CLT, não, muitas vezes CLT não ajuda, piora.

Entrevistador: Por que você acha isso?

– Porque a gente vai ser obrigado a fazer coisas que a gente vê que não vale a pena, por exemplo, entrega dentro de favela. Se a gente tá ali como CLT e se sair uma entrega pra entregar dentro de uma favela, a gente vai ser obrigado a entregar. Se, por acaso, um cliente, um exemplo, um cliente dizer que não recebeu o pedido, eles vão fazer o quê? Vão descontar do nosso dinheiro, porque eles não vai tá pagando pra gente um valor mensal. É que nem emprego de carteira assinada, se você trabalha num emprego de carteira assinada e você quebrar um material de trabalho, conseqüentemente seu patrão vai descontar do seu salário. A mesma coisa é aí, se acontecer da gente, um exemplo, a gente sofrer um acidente e o produto que a gente tava levando ficar danificado, ele vai querer descontar da gente. Se o cliente disser que não recebeu e a gente entregar, ele vai descontar da gente. Se a gente for roubado, ele vai querer descontar da gente. Então, muitas vezes pode prejudicar. Ele pode dizer “eu tô pagando”, então vai descontar e abater do dinheiro que ele vai ganhar. Atualmente, eles já podem fazer isso, imagina com carteira assinada, que eles vão querer ter mais direito sobre nós do que os que eles já têm como autônomo. Pode piorar e muito.

Para E09, se as empresas de aplicativos agissem de modo a favorecer a condição de autônomo dos entregadores, esta seria a melhor opção. Contudo, como elas agem como se o trabalhador fosse empregado, então, neste caso, a opção mais adequada é reconhecê-lo como celetista:

A minha opinião é, no caso de alguns aplicativos que tá tentando mudar a forma de agir, a vantagem seria ser um entregador autônomo, né, mas de uma forma mais tranquila. Por exemplo, a Rappi, ela não dá, o jeito que ela muda é como se fosse como um empregado de carteira assinada, né? Então, se eu fosse hoje só trabalhar na Rappi, então eu não veria vantagem de ser um autônomo na Rappi, se ela tá com atividades, fazendo atividades como uma pessoa que tá de carteira assinada. Então, nessa questão da Rappi, eu acharia vantagem ser um empregado da empresa.

E10 respondeu, ponderando os riscos da regulamentação como celetista:

Eu acredito que regulamentar não seria uma boa para muitos, porque muitos não só têm, porque, se fosse fazer um vínculo, eu acho que eles teriam que escolher apenas um aplicativo, e um aplicativo não dá renda, um só. Então, muitos iriam ficar com uma renda baixíssima por esse motivo. O outro motivo seria: eles teriam que cumprir uma carga horária e alguns têm outros tipos de atividades, então não iriam conseguir conciliar. Nessas questões, eu sou contra; mas eu seria a favor se eles dessem um pouco mais de suporte para os entregadores, tratando um pouco mais, tendo um vínculo mais, que não fizesse, que não fosse um vínculo restritivo.

E11 preferiu realçar que, em qualquer hipótese, é preciso garantir melhorias na situação do entregador:

Rapaz, se presta serviço pra uma empresa, eu acho que a gente deveria ser considerado como funcionário, sim, de certa forma, sim, porque é como eu te passei aí, tem muita coisa que a gente fica à mercê né, em questão da segurança, a questão da remuneração, entendesse? Se fosse pra funcionário, eu concordaria. Se fosse pra continuar como autônomo, agora, que pelo menos melhorasse algumas coisas, entendeu?

Já E07 expressou preferência pela regulamentação da categoria como empregados celetistas:

Eu, no meu ponto de vista, eu acho que seria uma boa se fosse de carteira assinada. Eu acho que seria uma boa. Questão de garantir o seguro do cidadão, do trabalhador, garantir que, Deus o livre, [se] sofrer um acidente, ele vai tá lá resguardado, vai ter seu dinheirinho certo todo mês, entendeu? É isso. É mais em questão pra tá mais resguardado, coisa que a gente não tá sem a carteira assinada, por isso eu acho que seria uma boa.

E13 também indicou sua preferência:

Assim, eu acho que a categoria tem que ser [de] empregado, porque é mais segurança pra gente e a gente não fica tanto à mercê, no meio da rua, porque eu, não sendo empregado, como acontece hoje em dia, se acontecer algo na rua, aconteceu, e hoje em dia os aplicativos viram as costas. Vira as costas e “ah, eu boto outro no seu lugar, tô nem aí”. Isso é a realidade. Então, a gente não tem nenhuma ligação empregatícia com o aplicativo. Então, não tem nada que segure nossos direitos, não tem um plano de saúde, não tem um plano contra roubo, contra furto, não tem nada, nada, nada. Eles só quer saber que entregue e ponto, acabou-se.

Assim como E14:

Eu acho que, na minha opinião, deveria ter carteira assinada. Eu acho que devia ter uma organização maior, regularizar a profissão e, por exemplo, eu trabalho pro iFood e, na minha opinião, o iFood deveria sim recrutar, porque, assim, pronto, no iFood mesmo tem uma categoria que é o OL. O OL, ele cumpre horário, tá, ele tem um horário pra pegar, por exemplo, ele pega de meio dia no trabalho, larga de meia-noite. Então, ele cumpre um horário, cumpre uma tabela, uma carga horária e ele não tem direito nenhum por isso. Então, por isso que eu sou a favor da regulamentação, assim, pra carteira assinada. Não cumpre horário? Então, OK, você vai ter carteira assinada pra isso.

Também E21 se posicionou a favor da regulamentação como celetista: “eu preferia como empregado, porque geralmente nós também, mesmo sendo autônomos, nós trabalhamos feito empregados e ainda recebemos menos, e nós, mesmo sendo empregados, acho que a gente ganharia bem mais e trabalharia quase o mesmo, acho que menos do que a gente trabalha normalmente como autônomo, tá entendendo?”

E44 também é a favor da regulamentação como empregado, se o entregador não é efetivamente autônomo. Hoje, não há, na opinião dele, autonomia e, portanto, não faz sentido o entregador ser tratado como se fosse autônomo:

Autônomo, se eu determinar o valor da minha entrega, do meu serviço. Como eu falei a você, eu sou autônomo porque eu cobro R\$ 20 aos meus clientes, e eles pagam satisfeitos, eles pagam muito satisfeitos. Agora, a partir do momento que uma pessoa chega e determina o valor pra mim, então ela, tipo assim, eu não sou autônomo. E fora as outras regras, isso é uma das coisas, e fora as outras exigências que tem, né, nos outros aplicativos. O aplicativo Zé Delivery mesmo, se você quiser participar dele, você tem que ficar preso durante algum turno, ou de manhã ou à noite, e você só ganha a taxa de entrega e não ganha mais nada, tem que ficar ali preso, à disposição dele, conectado; se não ficar, você não roda. Então, uma pessoa que explora isso, que exige isso da minha pessoa, eu não sou autônomo, ela tá mandando em mim, ela tá me obrigando a trabalhar ali pra ela. Se eu não gostar, eu vou ter que sair, entendeu? Mas a necessidade me obriga a ficar ali naquela situação. Na semana passada, teve gente que largou de quatro e meia da manhã rodando, quatro e meia da manhã, eu tenho prova e tudo aqui.

E43 seguiu o mesmo raciocínio:

Eu acho que era legal que tivesse CLT, mas que não fugisse do que muita gente procura, que muita gente deixa trabalho fixo ou não quer um trabalho fixo pra ser entregador, muita gente prefere isso, inclusive eu. Então, seria bom, seria bom, sim, não vou negar, seria bom ter direitos, ter CLT, mas que não fugisse disso, da autonomia, entendeu? Ah, a empresa assinou sua carteira, aí você tem no mínimo, no caso, você no mínimo tem que logar 5, 4 dias, tem que fazer tantas horas por dia, no mínimo, entre 4 e 5 dias, entendeu? Mas não fugindo da autonomia de fazer seu horário, pra quem quisesse, entendeu? Quem quiser ter esses direitos, tem que passar tanto tempo on-line. Se assinou, se comprometeu, tem que passar esse tempo on-line, entendeu? Acharia legal, mas que não fugisse do foco principal, que é ter autonomia.

Para E41, deveriam ser disponibilizadas as duas opções aos entregadores:

As duas alternativas, porque, quando você quer que ele seja reconhecido como funcionário do estabelecimento, do aplicativo, o funcionário também tem deveres pra com o aplicativo e, quando você quer apenas ter um meio de trabalho, mas não quer ter deveres com o aplicativo em questão de horário, como tem o iFood, que tem deveres mas não é reconhecido como funcionário, mas ele cumpre carga horária, então esse daí deveria, é o famoso OL, ele deveria ser reconhecido como funcionário do aplicativo. Porém, tem os nuvens, que sou eu, eu não quero ter compromisso com o aplicativo, então eu acho que eu sou apenas uma prestadora de serviço, eu devo ter alguns benefícios durante o momento de prestação de serviço, mas não como quem quer cumprir uma carga horária.

3.7 ORGANIZAÇÃO E AÇÃO COLETIVA

3.7.1 Estratégias dos entregadores para contornar as adversidades

São várias as estratégias utilizadas pelos entregadores para tentar contornar as condições adversas e precárias nas quais se encontram: buscam priorizar os dias, os horários e as regiões da cidade mais rentáveis; atuam logados simultaneamente em vários aplicativos; se desdobram para ampliar seu score (aceitando as chamadas, entregando os pedidos, cumprindo o tempo estipulado, sendo simpáticos com clientes...); adotam medidas por conta própria para evitar os riscos cotidianos; tentam realizar paralelamente outras atividades, visando a complementar a renda. Entretanto, esses trabalhadores e essas trabalhadoras também podem adotar posturas que desviam das regras. E39, por exemplo, se referiu à prática de alugar a conta:

– Normalmente os meninos alugam a conta.

Entrevistador: Alugam a conta?

– É, por exemplo, os meninos que eu conheço, alguns, eles fazem entrega, aí quando consegue um trabalho de carteira assinada, as contas que eles têm nos aplicativos eles alugam pra quem tá começando agora, aí essa pessoa que tá começando agora que alugou paga mensalmente, semanalmente x valor pra aquela pessoa. Muitos fazem isso.

Outro caminho é o de se integrar a ações coletivas de contestação.

3.7.2 Os protestos de entregadores

Nos dias 1º e 25 de julho de 2020, em plena pandemia, explodiu por todo o país o Breque dos Apps, protestos de rua de entregadores de aplicativos. No jornal Brasil de Fato, uma matéria de 1º de julho (Figura 8), informa que o movimento, com atos e atividades em pelo menos 18 estados, visou a contestar o baixo valor pago por quilômetro rodado e protestar contra os bloqueios costumeiramente feitos pelas empresas (GONZAGA, 2020). Na pauta dos entregadores, estiveram em destaque: taxa

mínima de R\$ 2,00 por quilômetro percorrido; seguro para roubos, para acidentes e de vida; aumento no valor mínimo por entrega, entre outras bandeiras. Ainda segundo a matéria:

Na Região Metropolitana do Recife, os trabalhadores iniciaram paralisação dos entregadores de aplicativo com um ato público durante a manhã, que se concentrou no Centro de Convenções de Pernambuco, em Olinda. O entregador Rodrigo Lopes, presidente da Associação dos Motofretistas de Pernambuco (Amap-PE) explica que a categoria é prejudicada pelo modo de operação dos aplicativos, baseado em alta produtividade e baixa remuneração “Nós que deveríamos propor o valor mínimo das corridas, e não as empresas. Também tem um esquema de pontuação, que é o score, que é um nível que cada motoqueiro tem. Aquele que é o mais ágil pontua mais e ganha mais oferta de entrega, mas isso é baseado só na produtividade. Quem tem o score baixo rala, rala, rala, para poder chegar num nível aceitável e pegar mais corridas”, explica. Rodrigo afirma também que a mobilização tem um contexto de luta por mais participação nas decisões dos aplicativos que impactam diretamente na remuneração da categoria “Estamos reivindicando pacificamente pra gente decidir as coisas. Quem paga a moto é a gente, quem paga os pneus é a gente, quem se arrisca, se arranha é a gente. Isso é uma injustiça”. (GONZAGA, 2020).

FIGURA 8 – NOTÍCIA DE JORNAL

[INÍCIO](#) > [POLÍTICA](#)

PARALISAÇÃO

MST distribuiu 600 marmitas em ato dos entregadores de aplicativo no Recife

Entregadores paralisaram atividades na luta por mais direitos; Ato concentrou em Olinda e seguiu até o sede do Governo

Vanessa Gonzaga
Brasil de Fato | Recife (PE) | 01 de Julho de 2020 às 19:08



Mobilização tem um contexto de luta por mais participação dos trabalhadores nas decisões dos aplicativos - Pedro Caldas/Jornalistas Livres

FONTE: GONZAGA (2020)

De acordo com matéria no blog do Jornal do Commercio, também de 1º de julho de 2020, às bandeiras apresentadas anteriormente acrescentaram-se, como reivindicações do movimento, o fim do sistema de pontuação, a disponibilização de um suporte fora das corridas (telefone e e-mail para contato direto com o app), e reunião com os órgãos públicos (prefeitura e Governo Estadual) e com representantes dos aplicativos (GONZAGA, 2020). Nas palavras da reportagem:

Ato convocado pela Associação de Motofretistas de Pernambuco (Amap-PE) acontece nesta quarta-feira (1º), desde às 8h, com concentração no Centro de Convenções de Pernambuco, em Salgadinho, Olinda, com o intuito de cobrar melhores condições de trabalho para os entregadores de aplicativos. A ideia do movimento, que conta com cerca de 200 motoboys, é seguir até o Palácio do Campo das Princesas, sede administrativa do poder executivo do Estado, situada no bairro de Santo Antônio, Centro do Recife. A paralisação acontece em todo o país. No começo da tarde desta quarta, centenas de entregadores promoveram um buzição na Avenida Conselheiro Aguiar, em Boa Viagem, na Zona Sul do Recife. Na paralisação, há entregadores que trabalham para aplicativos como Rappi, iFood e Uber Eats. Em frente à sede do governo estadual, os grupos se encontraram. Coube ao secretário da Casa Civil, José Neto, conversar com os manifestantes. Ele se comprometeu em intermediar uma reunião com os representantes das empresas de delivery, após a formalização dos pedidos dos motofretistas. Só assim, o movimento foi dispersado. De acordo com a CTTU, passava das 17h quando os profissionais encerraram a manifestação. (iFOOD... , 2020).

Os protestos, em caráter nacional, foram repetidos no dia 25 de julho de 2020 e, desde então, têm sido recorrentes em âmbito local por todas as regiões do país.

3.7.2.1 Posição dos entrevistados sobre os breques

Um terço dos entrevistados disse ter participado de manifestações de entregadores, com destaque para os breques realizados em meados de 2020. Quase todos tomaram conhecimento dos protestos por meio das redes sociais, com destaque para o WhatsApp. Vários avaliaram que os protestos em Recife não têm sido tão fortes como em São Paulo. E02, que avaliou como “bom” o movimento em Recife, fez contudo uma ponderação: “aqui ainda tem muitas pessoas que aproveitam a paralisação do colega pra fazer mais dinheiro, entendeu? Mas, de modo geral, o pessoal aderiu bem”. Esse entregador se mostrou muito entusiasmado com os breques:

Tem que acontecer, minha opinião é que tem que acontecer, porque, assim, todo trabalho, ele é importante, todo trabalho tem a sua importância. Se não houvesse professor, não haveria a maioria dos trabalhos. Na verdade, na maioria não, se não houvesse professor, não existia nenhum trabalho, porque todo trabalho depende do professor. Se não houvesse entregador, não teria entrega; se não houvesse médico, não teria pessoas remediadas e curadas. Então, assim, cada trabalho, na sua função, ele tem a sua importância. Então, o breque serve pra mostrar a importância da pessoa ter que sair de casa... é bom a pessoa receber o seu alimento na sua casa com higiene, com responsabilidade, no horário certo.

Ele não precisa levantar pra fazer a comida, muitas vezes tá cansado, não quer fazer a comida, não quer sair de casa. Então, assim, as pessoas têm que sentir a importância da gente. Não só as pessoas, como os aplicativos. Eu acho que não é justo você andar 7, 8 km pra você ganhar R\$ 4 reais de taxa. É uma taxa muito baixa, porque não valorizam o nosso trabalho. As pessoas valorizam o alimento, valorizam um objeto, mas não valorizam o trabalho do ser humano. Então, eu acho que é importante pra poder as pessoas também sentir o valor dos motoboys, né?

E03 narrou os acontecimentos nos quais teve participação direta:

– A gente foi até no Shopping Rio Mar. Tinha gente querendo sair com pedido, e a gente não permitiu sair. A gente mandou ele voltar e devolver ao estabelecimento. Aí, os aplicativos, querendo incentivar os motoqueiros ir pra rua, colocou 8 reais de incentivo. Tipo, se pegar uma entrega de 5 reais, vai ser 8 reais a mais, vai ser 13 reais. Por que não faz isso todos os dias ou todos finais de semana, sem precisar a gente fazer breque, fazer paralisação? Só faz quando vê que tá precisando de motoqueiro.

Entrevistador: Qual é sua opinião sobre os breques? Como é que você avaliou os protestos?

– Eu achei muito bom, se realmente todo mundo tivesse parado, não ficasse nenhum motoqueiro fazendo entrega, os aplicativos iam sentir que a gente tá querendo melhoria, tá querendo ter uma taxa de respeito, né, porque eu acho que... Na Uber Eats eu não rodo, mas eu conheço muito entregador de bike fazer entrega a 3,70. Imagina aí você fazer entrega a R\$ 3,70. Quantas entregas eu vou ter que fazer pra conseguir fazer num dia R\$ 50, né, a R\$ 3,70 é um absurdo, eu acho um absurdo isso.

Entrevistador: Antes de acontecer os protestos, você esperava que ia acontecer, acreditava, do jeito que aconteceu?

– Eu acreditava porque todo mundo ficou se comunicando pelos grupos, marcou de se encontrar num local certo, que foi perto do Shopping Tacaruna, e de lá a gente seguiu como protesto, parou em alguns pontos.

Entrevistador: Quantos motoqueiros tinha mais ou menos nessa passeata?

– Tinha uns 500 aqui em Recife. Agora, em São Paulo, tinha o dobro, tinha muito mais em São Paulo. Em São Paulo, eles são mais unidos do que a gente aqui em Recife.

E06 igualmente expressou opinião favorável aos breques de entregadores:

– Quando eu soube, tipo, vão parar tudo mesmo? Eu fiquei até com medo, espantado. Vão parar tudo mesmo, véi? Será que o pessoal vai realmente parar? Porque sempre tem algum filha da puta, desculpa o palavrão, mas sempre tem um filha da puta aí que vai ver os outro correndo atrás dos direito, uns tão se fodendo lá, e vai querer ganhar o dele na frente. Porra nenhuma, véi, tem que ter a colaboração de todo mundo, todo mundo se juntar mesmo, e já era. Aí foi assim que eu soube.

Entrevistador: E, quando começou a circular o anúncio, você acreditou que ia ser um grande movimento?

– No começo, não, mas depois comecei a botar fé, quando eu vi nas reportagens, os repórteres vindo, aí eu, “pô, vou tomar banho e vou pra rua também, querendo ou não eu faço parte do movimento e vou pelo menos tá ali [pra] dar minha contribuição”.

Entrevistador: E qual foi sua opinião sobre o movimento, o que você achou?

– Pô, era pra ter ajudado muito mais, velho, era pra tá em outro patamar, porque pelo que o pessoal tava falando no dia lá, tá entendendo, eu pensei que ia mudar muita coisa em relação às taxas, em relação às entregas, em relação também à forma de pagamento, em relação a tudo, em relação a todo o aplicativo. Os aplicativos fez umas mudanças realmente, mas pra mim quem foi beneficiado só foi o próprio aplicativo.

Já E44, líder da Amap-PE, trouxe o olhar de quem ajudou a organizar o evento:

– Os breques a gente organizou pelo grupo do Facebook, cada líder de cada estado foram se organizando, entendeu? Aí o sindicato dos rodoviários aqui do estado nos ajudou com os panfletos pra chamar o pessoal, divulgar, e o sindicato dos professores nos ajudou com carro de som. Foi um breque muito bem organizado. Segundo a Polícia Militar, tinha quase 3 mil motos na rua [...] Carreatas... é, a gente andou quase 10 km.

Entrevistador: E o pessoal tava animado [...]?

– Tava, tava animado, mas sendo que tem aquelas pessoas, né, “ah, que não vai dar em nada, que não sei o quê”. Mas sendo que não é assim, né? A escravidão mesmo, há mais de 500 anos atrás... Quanto tempo o escravo passou lutando pra deixar de ser escravo? Passou anos e anos, não é isso? Passou séculos, se brincar, né? E pra o cidadão hoje ter os direitos que tem, trabalhistas, ter o décimo terceiro, ter férias, passou anos também. Então a luta da gente hoje não vai ser: ganhou hoje. Não é assim que funciona e os informais não sabem disso, não atenam pra isso e vão na cabeça, vão pela cabeça dos outros, que fica dizendo “ah, não vai dar em nada, não sei o quê”. Mas eu sempre disse, eu sempre disse que o resultado desses aplicativos vindo de uma maneira desorganizada, o resultado vai ser lá daqui a 2, 5 anos. É o que tá acontecendo hoje, eu nunca imaginei que a gente ia ter uma pandemia dessa... Isso aqui eu já falava em 2018 e falei em audiência pública em 2019, tudo registrado, eu nem imaginava que a pandemia ia chegar. Pronto, a situação tá essa, a escravidão moderna, né, os trabalhadores, muita gente tão perdendo emprego e tão migrando pro aplicativo, achando que aplicativo é futuro, mas quando ele começa a entrar no aplicativo e começa a cair na realidade, ele vê que não é futuro, entendeu?

E09, ao mesmo tempo em que se mostrou favorável à contestação, avaliou que os protestos não são eficazes, e apresentou uma sugestão alternativa de ação:

– Eu acredito que uma manifestação assim não vai surtir muito efeito porque já foi feito várias em plataformas como a Uber. Os motoristas de carro da Uber fez vários protestos, e eu acredito que não surtiu, não teve uma resposta da plataforma, e eu acredito que também não vai surtir uma resposta nos aplicativos de entrega. Eu acredito em outra forma de protestar, que seria utilizar algumas ferramentas on-line, como o Reclame Aqui. No Reclame Aqui, eu faço uma reclamação lá, e, a Rappi, ela responde em 24 horas [...] Então, se eu faço uma reclamação, uma manifestação na rua, a Rappi e nenhum aplicativo vai me dar uma resposta. Os entregadores não conseguem ter uma resposta porque eles não, infelizmente, eles não dão essa importância. Mas, se eu faço uma reclamação no Reclame Aqui, eu como uma pessoa só, a Rappi e outros aplicativos respondem no prazo de 24 horas, tentando da melhor forma possível resolver o meu problema. Então, imagino eu que se tivesse uma manifestação on-line ali... As empresas acreditam muito na pontuação deles no Reclame Aqui, então, se a gente conseguir fazer o máximo de reclamação lá no Reclame Aqui, eu acredito que a empresa vai tomar alguma atitude, a não ser que ela aceite ficar manchada na internet, que é um meio que ela utiliza pra conseguir os clientes.

Entrevistador: Certo, isso teria uma repercussão maior na sua opinião?

– Eu acredito que sim, se a gente conseguir impactar os aplicativos pela internet, a gente consegue ter uma resposta da plataforma.

E31 propôs um balanço do movimento nos seguintes termos:

Eu acho que foi positivo, foi positivo porque o entregador, eu acho que antes desse movimento, o entregador ele não era enxergado como um dos pilares da logística do Recife. O entregador, ele era um personagem neutro na economia, no mundo do trabalho, e eu acredito que, depois desse protesto, depois dessa paralisação, a gente passou a ter um reconhecimento maior. Apesar de existir muitos clientes, existir clientes problemáticos, eu também encontro muitos clientes gratos, [dizem] obrigado, chamam a gente de herói, diz que a gente é importante, oferecem água, uma coisa que eu já recebi muito foi água, entendeu? Sempre que eu chego, muitos clientes “você quer um pouco de água?”, “Tá quente, esse calor aí, toma um pouco de água”. Eu consigo encontrar certa gratidão depois daquela reivindicação, só que muitos entregadores também falam que os aplicativos começaram a massacrar mais a gente, corridas mais longas por preços mais baratos, esse sistema de pontuação. Então, a oferta pra muitos entregadores começou a cair, então eles começaram a fechar mais o cerco pra gente depois da greve.

Em outro momento da entrevista, E09 adiantou que não participará das próximas manifestações de rua, preferindo expressar seu protesto deslogando-se das plataformas. E15 também apresentou uma sugestão alternativa de estratégia de pressão sobre os aplicativos:

Eu acho que todos deviam aderir, tipo, um exemplo, ficar dois ou três dias sem entrar em nenhuma plataforma. Isso geraria um déficit muito grande, uma queda muito grande em termos de número para as plataformas, porque eles dependem dos clientes e também dependem dos entregadores. Então, se todos os entregadores fizer mesmo uma parada total, nacional mesmo, todo mundo, “não, vamos ficar três dias sem ficar on-line”, eu acredito que vai haver uma grande mudança. E dentro desses três dias, se fossem fazer uma parada mesmo com essa quantidade de dias, eles exigirem mudanças, melhorias, tal. Aí eu acredito que realmente melhoraria. Agora, assim, também haveria muitos bloqueios permanentes também, muita punição, como a gente chama o banimento da plataforma.

Também E43 se mostrou mais favorável à estratégia de todos deslogarem dos aplicativos em um momento combinado. Na sua opinião, os protestos de rua podem resvalar no vandalismo:

Tem um protesto que teve em frente à central da Rappi que não foi protesto, foi vandalismo, chutaram porta, buzinaaram na frente da central, o que ficou ruim pra eles, porque eles têm localização e gravaram ainda, então a Rappi teve a foto de todo mundo e todo mundo até onde eu sei foi punido por isso. Então, a forma de protesto, não precisa nem ir lá, nem chegar nem perto, todo mundo desligar o aplicativo, todo mundo desligava o aplicativo, porque a Rappi não ia ter como fazer as entregas sem entregadores, porque é uma pirâmidezinha, né? Tem o entregador, a Rappi e o cliente, um precisa do outro, o entregador precisa do cliente e da Rappi pra fazer os pedidos, e a Rappi precisa do cliente e do entregador pra fazer pedido, entendeu? [...] Então, se todo mundo quer protestar, desligava o aplicativo, ia informar o porquê estava fazendo aquilo, entendeu? Que teve um caso que lá perto do Carrefour, foi até contra o Turbo, aí esse realmente foi pacífico, fizeram o que eu disse, desligaram o aplicativo. E a Rappi ficou mandando mensagem dire-

to, “ah, liguem”, coisa assim, oferecendo taxa maior e as taxa que tavam tocando, pra quem não tinha desligado, que teve gente que não desligou, a taxa tava bem alta, ou seja, eles identificaram que tava pouco entregador e começaram a mandar mais taxa, a taxa maior, entendeu? Então, no meu ponto de vista, se 90% dos entregadores da região aqui fizessem isso, desligassem o aplicativo como forma de protesto, se 10% deixasse ligado, não ia dar conta da demanda. Então, a Rappi ia entender que tá tendo alguma coisa e ia entrar em contato, mandar mensagem e aí alguém responsável ia pra [negociar uma] melhora, entendeu?

3.7.2.2 A reação dos aplicativos

No dia 1º de julho de 2020, dia do Breque dos Apps, a AMOBITEC, que congrega aplicativos de delivery, publicou um comunicado, reafirmando o direito de expressão dos entregadores, informando que os aplicativos vinham tomando medidas para proteger os entregadores no período da pandemia e negando que tais empresas adotassem sistemas de pontuação dos quais dependeria a distribuição dos pedidos entre os entregadores (Figura 9). Essa associação também reafirmou a abertura ao diálogo com os manifestantes.

FIGURA 9 – COMUNICADO AMOBITEC

O contexto da pandemia da Covid-19 teve efeitos severos sobre a economia, afetando a renda de milhões de brasileiros. Mesmo diante de um cenário crítico, as empresas associadas à **Associação Brasileira de Mobilidade e Tecnologia ("AMOBITEC")** que atuam no setor de delivery implementaram, desde o início da pandemia, diversas ações de apoio aos entregadores parceiro, tais como a distribuição gratuita ou reembolso pela compra de materiais de higiene e limpeza, como máscara, álcool em gel e desinfetante, e a criação de fundos para o pagamento de auxílio financeiro para parceiros diagnosticados com Covid-19 ou em grupos de risco. Além disso, os entregadores parceiros cadastrados nas plataformas estão cobertos por seguro contra acidentes pessoais durante as entregas.

As plataformas de delivery operam sistemas dinâmicos e flexíveis, que buscam equilibrar as necessidades de entregadores, de restaurantes e de usuários. As ações de combate à crise foram desenvolvidas mesmo em um cenário de acirramento da competição entre empresas e aumento expressivo no número de entregadores. Diante de um cenário econômico crítico como o da pandemia da Covid-19, a flexibilidade dos aplicativos foi essencial para que centenas de milhares de pessoas, entre entregadores, restaurantes, comerciantes e micro empresas, tivessem uma alternativa para gerar renda e apoiar o sustento de suas famílias.

É importante esclarecer que as empresas associadas à AMOBITEC não trabalham com esquema de pontuação para a distribuição de pedidos e deixam claro que a participação em atos como a manifestação desta quarta-feira (1/7) não acarretará em punições ou bloqueios de qualquer natureza.

A AMOBITEC e suas empresas associadas que atuam no setor de delivery reafirmam a abertura ao diálogo, sempre atentas às reivindicações dos entregadores parceiros para aprimorar a experiência de todos nas plataformas.

FONTE: AMOBITEC (2020)

Questionados se tinham conhecimento de pressões exercidas pelas empresas de aplicativo sobre os entregadores para que estes não participassem dos protestos, embora metade dos entrevistados tenha respondido que não, mais de um terço disse que sim. Poucos afirmaram que não sabiam informar. Para E01, não houve pressão direta, mas a empresa adotou a estratégia de aumentar a tarifa durante o período dos protestos: “Bota uma taxa extra a mais, para que você não desligue, ela dá incentivo para você não desligar o aplicativo”. E03 seguiu na mesma direção:

Sempre que tem alguma paralisação eles fazem isso, eles coloca um incentivo de 10 reais, de 8 reais e às vezes coloca até mais, que é pra muito entregador ir pra rua, né, e querer fazer mais dinheiro, né? Quando terminou a paralisação, tinha muito entregador, alguns entregadores no grupo no Facebook, postando foto que só no dia da paralisação fez 400 reais, se aproveitando, né, fez 400 reais, outros fez 300, fizeram bastante dinheiro, né, mas, aí, mal sabem eles que deveriam era tá com a gente lutando por melhorias.

E02 observou, contudo: “eles geralmente procuram bloquear os cabeças, né? Eles procuram saber quem é o pessoal que tá de frente, eles bloqueiam pra dizer: ‘ó, fulano foi bloqueado, se tu for, também vai ser bloqueado’. Essa é a forma de coação”. E09 se referiu a uma outra forma de controle e pressão usada pelos aplicativos, citando mais especificamente a Rappi: “se a gente tá logado no aplicativo agora da Rappi e se juntar pelo menos 10 entregadores aqui, a empresa da Rappi consegue identificar isso pelo GPS. Então, ela consegue identificar que a gente tá aglomerando ali, então ela usa, usou disso, de uma aglomeração dos entregadores pra punir alguns entregadores”.

E11 avaliou que os protestos só terão eficácia se conduzidos por alguém de “pulso firme”, ao mesmo tempo em que se mostrou receoso de sofrer retaliações ao se envolver mais diretamente nas manifestações:

Assim, tem futuro, se tiver uma pessoa de pulso firme, se tiver uma pessoa com representatividade pra chegar lá e falar. Mas, assim, depois que aconteceu isso daí, muitas contas dos aplicativos caíram absurdamente, a quantidade de pedido diminuiu muito, principalmente as pessoas que participaram desses movimentos aí. Então, houve uma queda como punição, não chamavam da mesma forma, muita gente devendo, enfim. A gente fica meio receoso em relação a isso, pra não sofrer nenhum tipo de represália. Só tem resultado se tiver uma pessoa realmente... Olha, pra ser bem sincero, se tiver algo de cunho político, se tiver algum político realmente que tenha influência, certo, resolve. Se não tiver, a gente vai ficar à mercê.

Houve, também, como E12, quem avaliou que os aplicativos não exerceram pressão sobre os entregadores participantes dos protestos:

Não, elas não nos pressionaram, elas não, assim, não deram nenhuma punição nem nada. Elas apenas enviaram uma nota, dizendo que respeitam o movimento, que apoiam a nossa causa dos entregadores fazer protesto por melhorias, mas em momento algum elas nos pressionaram nem nada.

3.7.2.3 Sobre o atendimento das reivindicações

Mais da metade dos entregadores entrevistados consideraram que os aplicativos não atenderam às reivindicações dos protestos. E11 assim se pronunciou sobre esse tema:

Não teve melhoria de taxa nenhuma, não. Era a grande questão que a gente tava pleiteando, o pessoal tava pleiteando lá, que eu tava acompanhando, era melhorias de taxa e a questão dos bloqueios. Só que eu tô vendo que tem gente aí que tá sendo banida da plataforma pelo mesmo motivo, o cliente recebeu o pedido e aí o cliente disse que não recebeu. E aí eles até colocaram um código de verificação, isso é verdade, isso aí eles melhoraram. A gente fazia a entrega do pedido ao cliente e o cliente recebia um código de verificação. A gente perguntava o código a ele, e aí lá na entrega a gente inseria o código de verificação, confirmando que o cliente recebeu o pedido. Só que isso daí durou pouco tempo, depois de um tempo aí, eles tiraram o código de verificação. E, aí, o que é que acontece, é que muita gente tá sendo suspensa e banida da plataforma pelo mesmo motivo. Não vi muito progresso, não.

Um quarto dos respondentes avaliou que as reivindicações foram atendidas parcialmente, sendo que uma parcela dos entrevistados não soube informar. Três quartos dos entregadores avaliaram que as empresas de aplicativo dispõem de canais ou espaços que podem acolher sugestões e críticas, e apurar denúncias e demandas da categoria. Contudo, o meio informado com maior destaque foi o suporte via chat, que não tem esse fim específico. E02, por exemplo, apontou que o chat não tem essa função:

Quando a gente vai em local perigoso fazer entrega e aí a gente aciona o chat pra falar que tá numa área de risco, que ou ele entra em contato com o cliente ou a gente vai ter que se retirar do local, o chat às vezes demora uma hora, duas horas, por conta da demanda. “É tanta demanda, vou demorar duas horas”, mas o local ali é perigoso. Imagina ficar duas horas em local perigoso esperando uma resposta?

3.7.2.4 Posições sobre os próximos protestos

Não obstante à conjuntura apresentada anteriormente, mais da metade dos entrevistados afirmou que tinha intenção de participar de novos protestos. E02, por exemplo, disse: “se não melhorar as nossas condições, com certeza”. Muitos, contudo, disseram que topavam apoiar, mas não participar diretamente, por medo de sofrer alguma consequência negativa com isso. Foi o que indicou E05:

Entrevistador: Por quais motivos você não se dispõe a participar dos protestos?

– Porque, assim, eu não acho seguro. Apoio, apoio, mas pra eu ir, não.

Entrevistador: Você acha que a empresa pode punir vocês ao participar, é isso? É nesse sentido que você tá falando de segurança?

– Acho que sim.

Entrevistador: Ou você acha que pode haver tumulto, violência?

– Pode ter tumulto e violência. A polícia não respeita, né? Acha que, enquanto a gente tá correndo atrás de nossos direitos, eles acham que a gente tá vandalizando.

Já E07 foi categórico quanto à sua posição de não participar de protestos: “Eu... assim, eu não faço questão de participar disso, entendeu? Eu sou... eu gosto de fazer o meu e pronto. Em questão de tá em manifestações, esse tipo de coisa eu... não é muito minha praia”.

Alguns manifestaram apoio, mas não estão disponíveis para participar das atividades de rua, preferindo ficar em casa. Foi o caso de E11: “Se tiver [protesto] eu não saio, fico na minha casa, tranquilo, e o pessoal que quiser fazer pode ir, eu também não sou contra, entendesse? Tem que reivindicar”.

3.7.2.5 Posições sobre o apoio de sindicatos e partidos

Foi curioso constatar que quase todos os respondentes se manifestaram a favor de que os sindicatos apoiem as manifestações dos entregadores. Para E05, “[...] desde que tenha pessoas fortes na condução dessa organização”. Nas palavras de E01: “Acho que, se colocasse o sindicato, melhorava, né, porque tinha alguém pra lutar pela gente”. E11 se mostrou a favor “[...] desde que eles representem de verdade, que tomem partido aí, que briguem pela causa, que entendam, que vão buscar até o fim; eu sou a favor nesse caso”. E13 se mostrou favorável, mas sob ressalva: “[...] se for pra melhoria e sem nenhum tipo de manipulação ou algum outro tipo de estratégia de sindicato, tudo bem; mas, se tiver alguma outra questão a não ser a da nossa causa, a gente prefere que eles não entrem”.

E12 foi um dos poucos que se manifestou contra: “Eu acho que, na minha opinião, não deve envolver sindicatos com entregadores, a gente tem que ser, temos que ser unidos, sim, mas a partir do momento que envolve sindicato, aí já começa a ficar um negócio mais político, entendeu?”. E43 se mostrou favorável, mas com uma ressalva: “[...] se fosse de forma pacífica, sim”.

Mesmo a respeito do apoio dos partidos políticos, mais da metade foi favorável, sendo que apenas um quarto dos respondentes se posicionou explicitamente contra. E02, por exemplo, ponderou: “Depende, depende. Eu sou a favor, tudo é válido, tudo é bem-vindo, mas depende dos interesses também”. E14 mostrou-se cauteloso e desconfiado: “Eu acho que... Teve até uma manifestação ano passado, e foi ano de eleição e tal, né, e eu vi alguns políticos querendo se aproveitar da situação. O que consegui enxergar foi isso, sabe, pedindo voto, ‘não, vou lhe ajudar, vote em mim’. Isso não é o apoio que a gente precisa”. E06 declarou: “[...] se realmente o partido político tiver interesse em apoiar, eu acho uma boa ideia”. Já E03 avaliou: “Creio que se tivesse algum [partido ou político] que tivesse como bater de frente, com a gente, pra conseguir entrar em contato com os dono de aplicativo, os dono mesmo, porque não adianta falar com funcionário que trabalha no suporte, tem que ser com o dono mesmo pra tentar ter uma melhoria”.

Já E04, cético, avisou: “Rapaz, política eu sou contra, viu? Cada um é cada um, mas política eu sou contra”. E44, líder da Amap-PE, também se posicionou contra: “rapaz,

partido político, eu acho que não, porque a categoria, ela é dividida, de esquerda, e direita, e centro, né, mas, tipo assim, e eles não adota muito isso favorável, acho que partido político, acho que não é viável, não. Não é bem aceito, não”. E10, por sua vez, manifestou dúvida: “Acho que eu não tenho opinião em relação a isso... acho que seria também uma força a mais”. E43, igualmente, rechaça a possibilidade, embora indique que o canal com o Poder Público deve permanecer aberto:

Acho que a maioria dos partidos, eles visam outra coisa além de ajudar, eles ajudam, mas depois eles querem alguma coisa em troca, penso assim. Então, acho que, na minha opinião, não seria bom ter esse envolvimento com partido político, entendeu? Seria bom, assim, pelo fato do canal, entendeu? Um canal político ou alguém responsável da política lá, levando aquela informação, a propagação da informação, isso seria bom.

3.7.3 Envolvimento com entidades de representação

Contudo, indagados se participavam ou eram filiados a algum sindicato, associação, ou coletivo de entregadores de aplicativos, quase todos os entrevistados responderam que não, embora aproximadamente um terço tenha dito que já participou de atividades de sindicatos, associações e coletivos. Ao mesmo tempo, quase todos afirmaram que não têm notícias de qualquer tipo de negociação das empresas de aplicativos com sindicatos, associações ou coletivos para tratar de questões da categoria.

Houve, por outro lado, reconhecimento amplo de que a organização coletiva de entregadores e entregadoras pode ajudar na conquista de melhores condições de trabalho. Mais uma vez destacou-se o entusiasmo de E02:

Muito, muito. Sabe por quê? A minha ideia do sindicato aqui seria o seguinte. Hoje eu tenho uma moto que ela é 125, mas meu colega tem uma moto que é de 300 cilindradas; e eu tenho outro colega que tem uma, que ela é de 110 cilindradas. Ou seja, são três motos, com três cilindradas diferentes. Então, o que é que acontece: consequentemente, a [de] maior cilindrada, ela tem o maior consumo, certo? Então o que é que tanto os aplicativos quanto as casas de entrega fazem, no caso de restaurantes, delivery, eles tiram o consumo da moto pela moto menor, entendeu? Então, o que é que acontece, por isso que se paga uma taxa de R\$ 4, R\$ 5 pra pessoa andar 7 ou 8 km. Ou seja, o rapaz da moto maior, ele não vai ganhar a mesma coisa que o da moto menor, porque ele vai ter o gasto maior, certo? Então, o sindicato seria bom pra quê? Pra tabelar esse valor. Eu não tô dizendo pra o aplicativo e nenhum patrão se basear na moto maior, porque se ele for se basear pela moto maior, realmente, tem gente aí que roda até de moto de 600 cilindradas, e aí ele ia se basear num valor muito alto; mas que ele pelo menos se baseie num valor justo da taxa mínima, entendeu? Uma taxa mínima a R\$ 4 não existe hoje em lugar nenhum do Brasil, só aqui no Nordeste. Se você for em São Paulo, a taxa mínima, salvo engano, é R\$ 10. Mas, no Nordeste, no caso, a taxa mínima da gente é R\$ 4.

Também E03 relatou interesse e envolvimento com atividades de organização dos entregadores, particularmente a partir da Amap-PE e por meio de grupos de WhatsApp:

– Eu participo de uns 10 grupos de WhatsApp de entregadores [...] Tudo sobre os entregadores, sobre as entregas, os aplicativos.

Entrevistador: Quantas pessoas mais ou menos há em cada grupo?

– Tem grupo que tem 200, tem grupo que tem 100, mas, no total de todos os grupos, é acima de 100.

Entrevistador: E vocês debatem, por exemplo, os breques, os protestos, essas coisas?

– Ontem mesmo a gente tava debatendo sobre essa paralisação que tá querendo fazer, porém teve uma ano passado, né, 2020, teve uma paralisação. Só que tem uns entregadores que se aproveitam, né, e em vez de parar e apoiar a categoria, né, se aproveitam e vão rodar nos aplicativos, porque vai fazer mais dinheiro, porque tem pouco entregador, vai ter mais pedido, né? Aí a gente tava até falando, se for ter novamente essa paralisação, a gente pegar, como é muito entregador, a gente pegar 15, 20 entregador, ficar num local fixo pra não deixar ninguém pegar pedido que é os principais pontos, que é shopping, né? A gente ficar uns 20 entregador no Shopping Recife e não deixar ninguém sair com pedido, que é pra os aplicativo sentir na pele que a gente quer melhorias, né? Eu tava comentando isso aí e espero que todo mundo apoie, né?

E06 disse acreditar, “com certeza”, nas possibilidades da organização coletiva das demandas de entregadores, porque o movimento não se restringe a Pernambuco. Mas também teve, como E04, quem expressasse uma visão cética sobre isso: “é cada um por si, vai ser sempre assim, vai por mim, pode ter certeza, pelo menos aqui na cidade de Recife é assim”.

Ao final, perguntados sobre o que achavam que um sindicato ou associação deveria fazer para melhorar sua relação com a categoria, diante das alternativas apresentadas, foram as mais assinaladas (cada uma por cerca de um terço dos respondentes): oferecer assistência jurídica, serviços médicos, de qualificação profissional, entre outros; informar melhor os entregadores sobre seus direitos e as formas de lutar por eles; oferecer uma sede física como ponto de apoio para o trabalho, com banheiros, salas de descanso, energia elétrica e internet; ouvir mais os entregadores; atuar mais intensamente na organização e na mobilização dos trabalhadores e das trabalhadoras para que lutem por seus direitos; realizar parcerias com universidades, faculdades, escolas técnicas e outras instituições educacionais para que seus membros possam ter redução nas mensalidades, entre outras.

E02 informou que chegou a participar de conversas para a criação de um sindicato dos trabalhadores de aplicativos em Pernambuco, mas que não teriam seguido adiante: “Eu até me reuni com o pessoal da Uber, que foi Paulino da CUT que me indicou pra gente fazer, criar, um sindicato pra os entregadores e os motoristas de aplicativo, mas até agora não andou, as reuniões não andaram. Não sei se o pessoal não se interessou, e, aí, por enquanto, a gente tá no aguardo”.

Vários entrevistados ressaltaram a importância dos grupos formados nas redes sociais, com destaque para o WhatsApp, como meio de interação, de troca sobre o

cotidiano do trabalho, discussão sobre os problemas da categoria e sobre as ações coletivas de contestação. A respeito disso, E11, por exemplo, comentou:

Sobre trabalho, sobre situações que a gente passa no dia a dia, entendeu? As taxas que são absurdas, aí. Tem aplicativo que, sinceramente, acha que a gente não tem custo algum, um deles é a Uber Eats. A Uber Eats te oferece um valor de uma corrida, veja só, dez quilômetros pra você fazer uma entrega, ela quer pagar a você R\$ 3,75. Aí eu me pergunto, isso existe? Você vai rodar dez quilômetros só pra ir, viu? E lá você não vai ficar porque não vai tocar, aí você tem que voltar pro seu ponto de origem, aí você vai ganhar R\$ 3,75. São esses tipos de coisa que o pessoal manda dentro do grupo ou algum tipo de movimentação como aconteceu nos breques, entendeu? Algumas insatisfações que a gente partilha aí, ou, tipo, se aconteceu algum assalto, alguma coisa, “olha, pessoal, nosso colega aqui foi assaltado, placa da moto tal”. Pra isso é que serve os grupos, entendesse? É a situação do dia a dia.

Muitos disseram que nesses grupos prevaleceram as mensagens a favor do movimento, a exemplo de E12. O engajamento dos entregadores em ações de protesto se mostrou, pelos depoimentos colhidos, ainda vacilante. De outra parte, continuam as manifestações. O desafio está lançado, seja para os próprios entregadores avançarem na sua organização, seja para os sindicatos e centrais sindicais se apresentarem como um canal e um suporte a essa organização.



4. SÍNTESE DAS PRINCIPAIS CONCLUSÕES

As condições precárias de trabalho dos entregadores por aplicativos, aqui relatadas, refletem um longo processo de erosão de um padrão de assalariamento que se constituiu ao longo do século XX. Segundo Alain Supiot (2016), a característica principal desse modelo estava na importância preponderante de contratos de trabalho a tempo integral, não temporários, e standartizados (particularmente pelos homens adultos), fundados sobre uma troca entre um alto nível de subordinação e de controle disciplinar em benefício do empregador e um alto nível de estabilidade e de benefícios da previdência social e de garantias para o empregado (estendido aos membros de sua família).

Este modelo, que poderíamos denominar também de trabalho fordista, permitiu que os trabalhadores tivessem acesso a direitos sociais e políticos e a uma integração comunitária, ainda que sob a forma de uma integração na subordinação (CASTEL, 2008). Ao mesmo tempo em que essa condição salarial permitia aos trabalhadores serem reconhecidos como sujeitos políticos, eles eram enquadrados no estatuto jurídico-político da sociedade burguesa. Dessa forma, esta integração instável assegurava acesso a subvenções extratrabalho – no caso de doenças, acidentes ou aposentadoria, por exemplo – e permitia uma participação ampliada na vida social por meio do consumo, da moradia popular, da educação formal, da saúde pública e até mesmo do lazer (CASTEL, 2008, p. 416).

Foi no contexto de erosão desse trabalho formal, no final dos anos 1990, que a OIT propôs o conceito de trabalho decente. Tratou-se da elaboração de princípios gerais e de agendas políticas que pudessem manter determinados padrões normativos no âmbito do trabalho frente ao acelerado processo global de reestruturação produtiva e de flexibilização dos direitos trabalhistas. Por sua vez, o conceito de trabalho decente buscou se aproximar da ideia abstrata de dignidade humana. Dessa forma, ele é percebido numa perspectiva mais ampla “em que objetivaria assegurar ao trabalhador o acesso aos bens materiais, ao bem-estar, à satisfação profissional e ao completo desenvolvimento de suas potencialidades” (BARROSO, 2020, p. 94).

No entanto, o que os dados desta pesquisa têm demonstrado sobre as condições de trabalho dos entregadores e das entregadoras por aplicativos é que nenhum dos princípios que envolvem o trabalho decente são respeitados pelas empresas⁶⁰. A seguir, listamos os principais:

⁶⁰ Para uma melhor definição sobre o conceito de trabalho decente no Brasil, ver OIT (2012).

- **Rendimento adequado;**
- **Jornada de trabalho decente;**
- **Igualdade de remuneração;**
- **Combinação entre trabalho, vida pessoal e vida familiar;**
- **Estabilidade de segurança no trabalho;**
- **Ambiente de trabalho seguro;**
- **Seguridade social;**
- **Igualdade de oportunidade e de tratamento no emprego;**
- **Liberdade Sindical, a proteção ao direito sindical, o direito à sindicalização e à negociação coletiva.**

Muitos estudos apontam corretamente para uma semelhança entre as condições de trabalho deste início de século XXI, em particular do chamado trabalho uberizado e plataformizado, com as condições de trabalho do século XIX, em plena Revolução Industrial. As semelhanças se devem principalmente à falta de direitos que protejam os trabalhadores de abusos patronais ou de outros problemas relativos à sua atividade, pelo fato de os trabalhadores terem que assumir os custos e os instrumentos de seus trabalhos, assim como as péssimas condições de vida. Uma outra semelhança estaria na forma de remuneração por meio de salários por peça, que poderia ser associada ao trabalho sob demanda de algumas plataformas digitais. No entanto, como destacado anteriormente, se no salário por peça o trabalhador tinha as condições de ditar o ritmo da sua atividade — e, portanto, o seu rendimento associava-se ao grau de seu engajamento no trabalho —; no trabalho gerido pelo algoritmo, ainda que o trabalhador esteja disponível ao aplicativo numa jornada excessivamente alta, isso não significará maior rendimento.

A erosão do trabalho formal típico do século XX não significa o fim do trabalho assalariado. Muitas plataformas digitais insistem que não existe em suas empresas trabalho subordinado e, portanto, uma relação de emprego. Os trabalhadores vinculados às suas plataformas estariam na condição de autônomos, independentes ou microempreendedores, e os seus proventos, advindos das atividades junto a essas empresas, não seriam salários. Esses argumentos são falaciosos e não correspondem aos fatos demonstrados nesta pesquisa.

O trabalho assalariado é a relação laboral típica da sociedade capitalista, ainda que nesta possamos encontrar outros tipos de relações de trabalho, como é o caso da escravidão. Em sua forma concreta, o trabalho assalariado pressupõe um pagamento relativo ao preço da força de trabalho utilizada. Seria, portanto, a remuneração das atividades exercidas pelos trabalhadores ou, sob a perspectiva dos empresários, do consumo da força de trabalho. No entanto, é importante destacar que “o que o operário vende não é diretamente o seu trabalho, mas a sua força de trabalho, cedendo temporariamente ao capitalista o direito de dispor dela” (MARX, 1982, p. 159). Assim,

nesta relação de poder por meio da subsunção real do trabalho ao capital, este tem à sua disposição o tempo dos trabalhadores. É neste sentido que podemos dizer que a relação dos entregadores por aplicativos é salarial, o que nos permite submetê-la aos princípios do trabalho decente e afirmar, categoricamente, que existe uma relação de subordinação e de emprego.

Para as plataformas digitais, o tempo de trabalho não pago e o tempo de espera que um entregador ou um motorista por aplicativo fica aguardando o próximo serviço é parte constitutiva da eficácia da gestão algorítmica. Assim, dessa relação, provém a falácia da liberdade e da flexibilidade que os trabalhadores teriam nesses aplicativos (em oposição à ideia de uma relação de subordinação rígida dos celetistas). Um entregador por aplicativo pode até optar em se deslogar da plataforma ou fazer uma jornada de trabalho totalmente flexível, concentrando as suas atividades nos horários que lhe convirem. No entanto, uma decisão como esta implicará prejuízos sobre o seu score e, portanto, sobre o seu rendimento. Isso, por si só, é a negação de qualquer princípio de autonomia.

As notas que seguem apresentam, em síntese, as principais conclusões a que pudemos chegar a partir da realização da pesquisa nas duas bases geográficas, Distrito Federal e Recife. Trata-se, evidentemente, de elaboração preliminar e parcial, considerando o caráter exploratório da pesquisa, assim como o fato de que o fenômeno em questão é extremamente dinâmico e está em pleno processo de constituição. Apesar disso, são evidências suficientemente fortes para serem consideradas, seja como hipóteses para nortear a continuidade das pesquisas, seja como parâmetros para orientar a ação.

4.1 O PERFIL DOS ENTREGADORES

4.1.1 A dimensão do segmento de entregadores

É difícil encontrar um número preciso sobre a quantidade de trabalhadores vinculados às plataformas digitais de delivery no Brasil. Isso se deve, em parte, a uma imprecisão das estatísticas oficiais, como são os casos da PNAD Contínua ou da PNAD covid, mas também à não divulgação ou à divulgação de dados não confiáveis, por parte das empresas, quanto ao número de trabalhadores envolvidos com este serviço. No entanto, com o cruzamento de diversas fontes, é possível chegar a números aproximados. Segundo a PNAD covid, em novembro de 2020, existiam no Brasil cerca de 976 mil motoboys e entregadores de mercadorias (de restaurantes, de farmácias, de lojas, da Uber Eats, do iFood, da Rappi etc.). Subtraindo daí os que não dispunham de contratos formais, onde se situam os entregadores por aplicativos, chegou-se a pouco mais de 678 mil trabalhadores e trabalhadoras (LAPA, 2021b). No DF, eram, no mesmo período, 7,5 mil entregadores e, na RM de Recife, quase 24 mil, enquanto no estado de Pernambuco eram cerca de 42 mil.

4.1.2 Perfil sociodemográfico

Quanto ao perfil sociodemográfico, no DF e em Recife, os entrevistados eram majoritariamente do sexo masculino, não brancos e muito jovens. Quanto ao estado civil, em ambos os casos, os entrevistados se apresentaram quase igualmente distribuídos entre casados/com união estável e solteiros. Sobre religião, também se apresentou bastante simétrica, nas duas bases, a distribuição entre evangélicos, sem religião e católicos. No quesito escolaridade, observou-se uma diferença importante entre o DF e Recife: enquanto, neste último caso, mostrou-se uma ampla predominância do ensino médio (sobretudo completo); no primeiro, sobressaiu um percentual mais expressivo de pessoas com ensino superior completo ou incompleto.

4.1.3 A natureza do trabalho anterior

A maioria dos entrevistados declarou, nas duas bases, ser oriunda do trabalho assalariado (formal ou informal). Alguns haviam sido demitidos, ou pediram demissão, imediatamente antes de ingressarem no trabalho por aplicativos; ou se encontravam há algum tempo desempregados; ou continuavam com vínculo de emprego. Poucos se disseram oriundos do trabalho por conta própria, substituindo um trabalho anterior pelo de entrega por aplicativos ou permanecendo com o anterior ao mesmo tempo que realizam as entregas.

A se confirmar esse quadro, poder-se-ia dizer que parte expressiva dos entregadores migrou de um padrão salarial convencional de relação de trabalho (formal ou informal) para o “trabalho autônomo”. Isso deve, contudo, ser analisado com cautela, visto que, de um lado, não há dados estatísticos que confirmem essa situação e, de outro, a condição de “autônomo” aplicada neste caso é muito controversa, dado o caráter subordinado do trabalho dos entregadores de aplicativos, o que pode caracterizar vínculo salarial disfarçado. Basta ver que, não obstante serem declarados “autônomos”, os critérios para serem aceitos, as tarifas a serem pagas pelos serviços prestados (que variam, segundo os termos de um sistema automatizado, o algoritmo, conforme o tipo de veículo usado, moto ou bicicleta, a região da cidade, a hora do dia e o score do entregador), as regras segundo as quais devem se portar para permanecer vinculados à plataforma e as punições pelas infrações cometidas, a determinação da tarefa a ser executada (uma vez “logados” em um ou mais aplicativos), são, todas, determinações da alçada exclusiva das empresas de aplicativos.

4.2 OS APLICATIVOS

4.2.1 Oligopólio e concorrência

As respostas dos entrevistados, nas duas bases, confirmam o caráter fortemente oligopolizado do setor, ao mesmo tempo em que indicam, apesar disso, e pelo menos até este momento, persistir certo grau de concorrência. Certamente concorre para isso o fato de que os entregadores são esti-

mulados pela dinâmica do setor a cadastrar-se em vários aplicativos, sendo raros os casos em que são vinculados a apenas uma plataforma digital de delivery.

4.2.2 Os apps mais acionados pelos entregadores

Entre os aplicativos priorizados pelos entrevistados estão: iFood, 99Food, Uber Eats e Rappi. Foram também citados iBolt, Bee Delivery, Loggi, James, BoxDelivery, One-Flash, Delivery Center, ZapLog, entre outros.

4.3 CONDIÇÕES DE TRABALHO

4.3.1 As jornadas de trabalho

As jornadas de trabalho dos entregadores são quase sempre excessivas, chegando a seis dias por semana, quando não abrangem toda a semana, sem dia reservado para descanso. Os entregadores são motivados/pressionados a se manterem conectados (“logados”) o máximo de tempo possível. A tendência é esticar a jornada ao máximo, para um ganho em geral muito pequeno.

A definição do dia de descanso, quando adotado, o sábado, o domingo ou um dia da semana; assim como a determinação da quantidade de horas diárias de trabalho, que muitas vezes passa das 12 horas, e às vezes chega às 16, 17 horas, podendo variar conforme o dia da semana; e em que momentos as concentra (hora do almoço, hora do jantar, à noite, na madrugada); estas são decisões que variam segundo a estratégia traçada por cada trabalhador.

Sobre os intervalos entre um pedido e outro, as situações são muito variáveis também, a depender das condições e das estratégias de cada entregador e, para cada um desses, do lugar em que se encontra e do momento do dia.

Daqui podem ser deduzidas três conclusões principais:

- **O caráter heterogêneo dos arranjos adotados por cada um, envolvendo tempo de trabalho e forma de organização do tempo por dia e por semana;**
- **A despadronização da jornada de trabalho, em que se nota a perda de referência no modelo antes convencional, de 8 horas por dia, 5,5 dias na semana, e 40 a 44 horas semanais de trabalho;**
- **A extensão (invasão) dos tempos de trabalho sobre os tempos dedicados ao descanso e a outras atividades, até atingir situações-limite, que praticamente consomem todo o dia e todos os dias da semana.**

4.3.2 O cálculo da renda líquida

O exercício para o cálculo da renda líquida mensal auferida pelos entregadores ([renda média mensal bruta com o trabalho de aplicativos + valor médio mensal das “gorjetas”] – [gastos com o veículo + gasto com o plano de internet/celular + gastos mensais com alimentação fora de casa e durante as entregas] + [outras rendas líquidas]) revelou que os entregadores não estão habituados a fazê-lo, o que normalmente os faz tomar equivocadamente a renda bruta como renda efetiva.

4.3.3 O valor mediano do ganho líquido

O valor mediano do ganho líquido dos entregadores calculados por hora (tomados em conjunto os entrevistados que atuam por meio de moto e bicicleta) se situou, no caso de Recife, bem abaixo do valor horário do salário mínimo líquido e, no caso do DF, pouco abaixo dessa referência, mas bem abaixo do salário/hora referente ao piso da categoria de motofretista em 2021.

Considerando, como regra, as jornadas excessivas, vê-se que esses trabalhadores ganham em torno ou abaixo da remuneração daqueles que, com um emprego formal em tempo integral e por tempo indeterminado, posicionavam-se na faixa do salário mínimo, mesmo estando os entregadores de plataformas digitais disponíveis ao trabalho por muito mais tempo, em média, do que os trabalhadores formais.

As discrepâncias nas condições e estratégias de trabalho entre os entregadores de moto, assim como entre os entregadores de bicicletas, são também flagrantes. Nota-se, ainda, discrepâncias entre os ganhos mensais líquidos dos entregadores de moto e os de bicicleta, em desfavor destes últimos. Mostraram-se também diferenciados os valores médios mensais da renda líquida dos entregadores do DF e de Recife, sendo esta um pouco mais elevada no primeiro caso em comparação com o segundo.

4.3.4 Sobre a combinação jornada e renda

Um maior engajamento, expresso na extensão da jornada de trabalho, não significa, necessariamente, maior renda para o trabalhador. Diferentemente do que ocorria no setor industrial, nem todo o tempo do trabalhador disponível para a empresa é revertido em produção (entrega de mercadorias). No trabalho de entrega por aplicativos, o que conta é o tempo em que o trabalhador é efetivamente demandado para realizar a entrega. Os momentos de espera da próxima chamada são tempos não pagos, embora o trabalhador permaneça à disposição das empresas.

Em outras palavras, não existe um padrão na relação entre jornada e renda. Alguns trabalham mais que outros, mas recebem uma renda líquida menor ao final do mês.

Há vários fatores que concorrem para isso, como a distância percorrida entre trabalho-moradia, se a moto é financiada ou própria, se o entregador pertence ou não ao sistema OL, se tem casa própria ou alugada, entre outros. Não existe um padrão e isso é parte fundamental da gestão algorítmica dessas plataformas digitais.

4.3.5 A estratégia empresarial da gamificação

Tantas discrepâncias nas rendas dos entregadores são um estímulo à competição entre eles e, ao mesmo tempo, um reforço à percepção do trabalho de entrega por aplicativos como de tipo “autônomo”. As empresas estimulam ainda mais esse ambiente pela gamificação da atividade, por meio da qual tudo concorre para somar ou subtrair pontos do score do entregador. A gamificação e a gestão flexível por meio do algoritmo são aspectos fundamentais para compreender a gestão do trabalho pelas plataformas digitais. Os relatos dos trabalhadores permitem afirmar que, por meio dessa gestão flexível, diferenciada e gamificada, os aplicativos se utilizam da concorrência entre os próprios entregadores na busca por mais entregas para obter maior engajamento deles no trabalho e, portanto, maior tempo de conexão no aplicativo, o que resulta em maior tempo de trabalho não pago.

4.3.6 A precária logística do trabalho

As condições que envolvem a logística do trabalho de entrega são as mais adversas:

- **Exposição ao sol e às chuvas;**
- **Enfrentamento cotidiano de um trânsito caótico e violento, e, o que agrava a situação, sob a pressão constante do tempo de entrega, fator determinante do score atribuído pelo aplicativo aos entregadores;**
- **As péssimas condições dos lugares usados para pausa e descanso, normalmente calçadas, praças, postos de gasolina ou shoppings, onde a regra é não haver água, banheiros, ou tomadas para recarga do celular;**
- **As também impróprias condições dos espaços reservados aos entregadores pelos estabelecimentos demandantes, enquanto esperam a mercadoria a ser entregue;**
- **No momento da entrega do produto ao cliente, não é incomum os entregadores esbarrarem em atitudes preconceituosas, discriminatórias, humilhantes, seja por parte daquele, seja por parte de outros, como os porteiros dos condomínios.**

4.3.7 A necessidade de estar “logado” o máximo de tempo ao máximo de apps

O entregador só consegue potencializar seu tempo e com isso diminuir o “tempo morto” (que, nesse regime de trabalho, é responsabilidade atribuída a si), se estiver cadastrado em vários aplicativos e, no momento de sair à rua, se mantiver conectado (“logado”) a cada vez a mais de um aplicativo. O problema é que os aplicativos, por sua vez, têm como estratégia exigir que o entregador se mantenha logado o máximo de tempo possível, premiando a conexão e penalizando a desconexão. Do lado do entregador, há que se fazer todo um malabarismo no acionamento dos aplicativos nos quais se cadastrou, para melhorar seu rendimento.

4.3.8 Os bloqueios como estratégia de disciplinamento dos entregadores

Os bloqueios são um problema enfrentado cotidianamente pelos entregadores na sua relação com os aplicativos. Os motivos para sua imposição são diversos, como: não conseguir entregar a mercadoria; não conseguir entregar no tempo estipulado; receber reclamação de cliente ou de estabelecimento; pontuar abaixo de um score mínimo; recusar pedido; envolver-se com protestos ou participar de iniciativas de organização da categoria; entre outros. Em muitos casos relatados, os aplicativos não esclarecem o motivo do bloqueio.

4.3.9 A comunicação truncada entre os entregadores e as empresas de aplicativos

Em geral, os entrevistados evidenciaram que a comunicação com as empresas de aplicativos é unilateral, não lhes sendo disponibilizados meios para se expressarem a respeito dos problemas que surgem no dia a dia. Conforme atestaram diversos respondentes, o canal de comunicação por excelência é o suporte, acessado via chat, que pode ou não responder em tempo às solicitações dos entregadores.

Especialmente no que se refere a reclamações, o retorno é frustrante. Estas podem ainda ser feitas via site Reclame Aqui, plataforma cuja especificidade é oferecer um serviço semelhante à ouvidoria às empresas e aos seus clientes. Os entregadores, por não acreditarem na eficácia desses recursos, pouco os acionam.

4.3.10 O trabalho dos entregadores como laboratório dos apps

As empresas de aplicativos atuam experimentando a todo tempo novas modalidades e regras na relação com os entregadores. Em geral, as plataformas digitais buscam:

- **Estimular a competição entre os trabalhadores;**
- **Aumentar a sua fidelidade;**
- **Intensificar o controle sobre o trabalho;**
- **Transferir responsabilidades para os entregadores;**
- **Descaracterizar a relação de vínculo empregatício.**

O iFood, um dos principais aplicativos de delivery atuantes no país, criou duas modalidades de regime de trabalho: a de Operador Logístico (OL) e a de Nuvem. Esta última funciona como em geral funcionam os demais aplicativos. Por sua vez, a primeira permite à empresa aumentar a produtividade e o controle sobre os entregadores – além de mantê-los disponíveis nos “horários de pico” das entregas – ao mesmo tempo em que se mantém isenta das responsabilidades que teria com um contrato de trabalho tradicional. Trata-se de um regime especial que, como prevê regras mais rígidas, incluindo determinação de jornada de trabalho, está mais próximo do regime celetista nas obrigações (sem, contudo, contar com os direitos previstos na legislação trabalhista). Os supervisores (ou “líderes de praça”, como são chamados os gerentes das OLs), muitas vezes são denunciados, principalmente por meio de grupos de WhatsApp, por impor condições sem negociações, além de exercerem pressão para que os entregadores não participem de protestos, ameaçando-os com desligamento sumário. Mais recentemente, o OL se desdobrou em duas subcategorias: a “Subpraça” e a “Livre”. A primeira fica restrita a uma área previamente delimitada. A segunda, ao contrário, não tem área delimitada, podendo circular por toda a cidade, mas pode receber chamadas de pedidos em qualquer lugar. Ambas estão obrigadas a cumprir turnos (manhã, tarde e/ou noite).

A Rappi também criou um sistema especial, o Rappi Turbo: os entregadores que mantiverem acionado o botão de aceite automático e entregarem desse modo um número mínimo de pedidos se tornam prioritários na distribuição dos pedidos. Entrevistados informaram que a Rappi está adotando, associado ao regime do Rappi Turbo, um sistema de reserva de horário no qual o entregador se obriga a estar logado no aplicativo. Nesse momento, ele é priorizado nas entregas e pode mais facilmente atingir o número mínimo de pedidos para tornar-se Rappi Turbo.

Entre as plataformas digitais de delivery, pelo menos o 99Food exige que o entregador porte dinheiro suficiente para pagar os pedidos aos estabelecimentos, nas situações em que o cliente optar por pagamento em cédulas. Com o pagamento em mãos, o entregador deve descontar o valor que lhe cabe e depositar o restante para o aplicativo.

Alguns aplicativos têm exigido que os entregadores se tornem MEI. As plataformas assim o fazem, provavelmente, para se protegerem de reclamações na Justiça do Trabalho quanto ao reconhecimento do trabalhador como empregado formal.

As empresas têm estratégias diferenciadas quanto à determinação das tarifas por

entrega, segundo distâncias, veículos usados (moto ou bicicleta), horário do dia, promoções, além de mudarem as regras quando lhes convêm.

4.3.11 Formas de discriminação

A maioria dos entrevistados apontou que já havia sofrido, presenciado ou sabido de formas diversas de discriminação/ofensa envolvendo os entregadores como vítimas, seja por parte dos clientes, seja por parte dos estabelecimentos contratantes dos serviços, sendo citados ainda porteiros de condomínios e, em proporções muito menores, motoristas no trânsito, os próprios aplicativos etc. Os motivos mais destacados foram preconceito de classe social (quando referido à origem social do entregador e ao tipo de trabalho que realiza) e de cor/raça. Também preconceito de gênero foi citado.

4.3.12 Os riscos da entrega por aplicativos

Os entregadores atuam sob condições ditadas pelos aplicativos, ao mesmo tempo em que assumem todos os custos e riscos da atividade. Sob tais condições, as intercorrências que venham a interromper a conclusão da tarefa, em geral, devem ser resolvidas pelos próprios trabalhadores. Todos os entrevistados disseram que o trabalho de entrega por aplicativos é uma atividade que envolve riscos, sendo que quase a totalidade se referiu a muitos, e não só a alguns ou a poucos riscos. Todos citaram riscos relacionados ao trânsito (colisões, batidas, estresse), e quase todos se referiram igualmente a assaltos ou a outras questões de segurança, assim como às possibilidades de adoecimento no trabalho (estresse, problemas de coluna, lesões por esforços repetitivos, entre outras doenças). Alguns respondentes incluíram como situações de risco os conflitos com clientes.

De outra parte, na percepção da maioria dos entregadores, os aplicativos não tomam nenhum tipo de providência para evitar os riscos que envolvem o cotidiano de seu trabalho. Mesmo nas situações de maior vulnerabilidade, quando se encontraram impossibilitados de trabalhar (por doença, acidente, gravidez etc.), os aplicativos não preveem pagamento de auxílio ou de outro benefício para os trabalhadores. Ao contrário, em tais ocorrências, os entregadores e as entregadoras podem ser ainda penalizados com bloqueios.

4.3.13 Os efeitos da pandemia

A pandemia de covid-19, ao suscitar medidas restritivas à mobilidade da população e aos contatos pessoais em geral, com o incremento do desemprego e da informa-

lidade, produziu um aumento significativo e generalizado da demanda por serviços de entrega por aplicativos, com oscilações de acordo com a evolução da crise sanitária, das medidas para sua contenção e do comportamento da economia (CEPAL; OIT, 2021). Tal expansão resultou de fatores como o aumento da demanda por parte dos clientes, submetidos às medidas de confinamento social; o aumento da oferta de força de trabalho, resultante do desemprego que já se encontrava em altos patamares e que se agravou com a pandemia; e o interesse crescente por parte dos estabelecimentos nessa modalidade de serviço, pois viram nesse recurso um meio de atender ao aumento da demanda pelos serviços de delivery. Em contrapartida, o crescimento no número de entregadores operando por meio de aplicativos acabou por produzir uma queda relativa nos rendimentos destes e um aumento da quantidade de horas trabalhadas.

4.4 PERCEPÇÃO DOS ENTREGADORES SOBRE SEU TRABALHO E SUA CONDIÇÃO

4.4.1 Vantagens e desvantagens no trabalho por aplicativos

Os entregadores entrevistados avaliaram, em geral, com realismo a situação na qual se encontram, considerando vantagens e desvantagens de atuar nessa atividade. Quanto às primeiras, muitos respondentes destacaram que o trabalho de entregador para plataformas digitais de delivery possibilitava conciliar o trabalho e as responsabilidades familiares, permitia que se sentissem mais livres e autônomos, e que, por esse meio, era possível complementar sua renda. Outras vantagens foram assinaladas, como a de que nessa atividade o rendimento é maior do que nas outras opções disponíveis.

Quanto às desvantagens, foram citadas em maior proporção as seguintes: os entregadores correm muitos riscos e não têm direitos trabalhistas, a renda é muito baixa, são humilhados no trabalho, e trabalha-se muito.

4.4.2 Como os entregadores avaliam o trabalho por aplicativos

Apesar de todas as vulnerabilidades a que estão submetidos, quando perguntamos aos entregadores e às entregadoras sobre o nível de satisfação com o trabalho nos aplicativos, predominaram as opções “bom” e “regular”. Na argumentação, destacou-se o fato de que essa tem sido uma das raras alternativas de ocupação e de renda disponível. Também foi objeto de consideração o fato de o entregador “fazer seu próprio horário”. Por outro lado, as entrevistas estão permeadas de frustrações, reclamações, indignações, desabafos. Na maioria das vezes, tais percepções se apresentam em estado bruto, sem maiores elaborações, mas há ali elementos de revolta e de práticas de solidariedade, ingredientes indispensáveis para o desenvolvimento das ações coletivas.

4.4.3 Assalariado ou autônomo?

Indagados se, tendo opções, preferem um emprego com carteira assinada ou o trabalho como autônomo, a maioria dos respondentes apontou a primeira escolha. Os demais entrevistados se dividiram entre a segunda alternativa e a posição de que sua decisão dependeria das opções disponíveis.

Quando os questionamos a respeito da regulamentação do trabalho de entregadores/as por aplicativos no Brasil, se havia preferência por ser empregado celetista ou permanecer autônomo, prevaleceu nas respostas a primeira opção, enquanto uma minoria expressiva disse preferir a segunda, e poucos respondentes disseram não ter opinião formada. Segundo o que pudemos apurar das entrevistas, as opiniões sobre esse tema estão ainda em processo de consolidação, havendo muita desinformação e indefinições.

4.5 CONFLITOS E AÇÃO COLETIVA

4.5.1 Os conflitos

Os/as entregadores/as defrontam-se com uma diversidade de conflitos, mas não há formas institucionalizadas para enfrentá-los e solucioná-los. Sendo assim, os trabalhadores e as trabalhadoras estão entregues à própria sorte.

As relações estabelecidas no exercício cotidiano do trabalho e os conflitos que delas derivam envolvem atores diversos. Em agravo, a interlocução com os aplicativos é profundamente despersonalizada, estabelecida por meio das próprias plataformas e dos instrumentos automatizados por elas previstos. Há também aqueles com quem estabelecem relações presenciais/físicas — com destaque para os funcionários dos estabelecimentos, clientes integrados aos sistemas das plataformas, outros entregadores, e outros personagens com os quais lidam no seu cotidiano, como porteiros de condomínios. Entretanto esses contatos são fortuitos, não havendo condições favoráveis para estabelecer vínculos mais permanentes.

Os conflitos que surgem dessas relações devem ser resolvidos no ato e pelos envolvidos diretamente. Nessa triangulação (entregador, cliente e estabelecimento), o aplicativo atua como árbitro dos conflitos, sendo que a culpa pelos problemas gerados no dia a dia tende a recair sobre os trabalhadores das plataformas digitais. O foco nos conflitos com os aplicativos vem ganhando centralidade nos protestos de entregadores, sendo este um processo em construção.

4.5.2 As estratégias de resistência dos entregadores

São várias as estratégias utilizadas pelos entregadores e pelas entregadoras para contornar as condições adversas e precárias nas quais se encontram. Entre outras práticas, podemos citar que estes trabalhadores:

- **Buscam priorizar os dias, os horários e as regiões da cidade mais rentáveis;**
- **Atuam logados simultaneamente em vários aplicativos;**
- **Desdobram-se para ampliar seu score (aceitando as chamadas, entregando os pedidos, cumprindo o tempo estipulado, sendo simpáticos com os clientes);**
- **Adotam medidas por conta própria para evitar os riscos cotidianos;**
- **Tentam realizar paralelamente outras atividades, visando a complementar a sua renda;**

Ao mesmo tempo, cada vez mais crescem, por todo o país, as ações coletivas de protesto contra as condições a que estão submetidos.

4.5.3 A participação nos protestos

Uma parte expressiva, embora minoritária, dos entrevistados, disse ter participado diretamente dos Breques dos Apps, realizados no ano de 2020, ou de outros protestos, que continuaram a ocorrer em todo o país desde então. Com efeito, mesmo antes já haviam ocorrido manifestações mais localizadas. A ampla maioria desses trabalhadores tomou conhecimento das mobilizações.

Embora com a sensação de que as reivindicações não foram atendidas pelos aplicativos, prevalece uma posição favorável à continuidade dessas ações. Mais da metade dos entrevistados se disse disposta a participar de novos protestos. Alguns, contudo, argumentam que preferem não participar nas atividades de rua, por medo de que estas resultem em conflitos abertos ou por não simpatizarem com protestos em geral. Estes respondentes estão, entretanto, dispostos a apoiarem de outro modo as reivindicações (por exemplo, desligando os aplicativos simultaneamente).

4.5.4 Apoio dos sindicatos e dos partidos políticos

Quase todos os respondentes se manifestaram a favor de que os sindicatos apoiem os protestos dos entregadores. Mesmo a respeito do apoio dos partidos políticos, mais da metade foi favorável, embora neste caso as ressalvas estivessem mais presentes. Contudo, quando perguntados sobre se participavam ou eram filiados/as a algum sindicato, associação, ou coletivo de entregadores de aplicativos, quase to-

dos responderam que não. Não obstante, quase um terço dos entrevistados disse já ter participado de atividades de sindicatos, associações ou coletivos.

Vários entrevistados ressaltaram a importância dos grupos formados nas redes sociais, com destaque para o WhatsApp, como meio de interação, de troca sobre o cotidiano do trabalho, e de discussão sobre os problemas da categoria e as ações coletivas de contestação. Há, ao que sugerem as entrevistas, um campo aberto para uma ação mais efetiva de organização sindical dos entregadores.

4.5.5 Ações do Poder Público

Apesar do quadro precário em que atuam os entregadores de plataformas digitais de delivery, da grande expressão numérica e da visibilidade social da categoria em todo o país, e de já terem protagonizado numerosas mobilizações locais e nacionais, ainda são muito tímidas as iniciativas por parte do Poder Público para regular e dar suporte a esses trabalhadores e a essas trabalhadoras, conforme demonstra esta pesquisa.

Ainda que não tenham avançado em conquistas significativas junto às empresas — e justamente por isso —, o movimento redirecionou, entre o segundo e o terceiro Breque, as suas reivindicações para os parlamentos e os governos locais, bem como para o Congresso Nacional e as cortes federais. Isso ocorreu com a apresentação de projetos de lei por meio de alianças com parlamentares simpáticos à causa.

No DF, nesse processo de lutas, foi criada a Associação de Motoboys Autônomos e Entregadores do Distrito Federal (Amae-DF), a qual se uniu ao deputado distrital Fábio Felix para propor, na Câmara Legislativa do DF, o PL 937/2020, aprovado no mesmo ano como Lei n. 6.677/2020. Esta lei dispõe sobre a construção de pontos de apoio para trabalhadores e trabalhadoras de aplicativos de entrega e de transporte individual privado de passageiros nas Regiões Administrativas do Distrito Federal. Contudo, apesar de prever punições às empresas que não cumprirem os dispositivos da nova legislação, as plataformas digitais têm questionado na justiça a obrigatoriedade da construção desses pontos.

Em Recife, em 2019, foi criada a Associação de Motofretistas com Aplicativos do Estado (Amap-PE) e foi realizada na ALEPE, por proposição do deputado João Paulo (PCdoB), uma Audiência Pública, no âmbito da Comissão de Cidadania, Direitos Humanos e Participação Popular, tendo como tema as relações de trabalho dos entregadores de aplicativos. Em 2020, o deputado João Paulo apresentou um Projeto de Lei Ordinária, propondo que as empresas de aplicativos oferecessem aos entregadores a elas vinculados seguro contra acidentes pessoais — com cobertura de despesas médicas, hospitalares e odontológicas —, contra invalidez temporária, permanente e morte acidental, bem como seguro contra furto e roubo dos equipamentos dos trabalhadores, durante o período em que permanecem conectados às plataformas. Este projeto segue tramitando na ALEPE. Quanto à prefeitura de Recife e ao Governo de Pernambuco, não há registros de iniciativas nessa área.



5. CAMINHOS PARA AÇÃO

5.1 SÍNTESE DOS DESAFIOS PARA A ORGANIZAÇÃO SINDICAL DOS ENTREGADORES POR APLICATIVOS

Como pudemos constatar ao longo deste relatório, a organização sindical dos entregadores por aplicativos representa um dos mais importantes e urgentes desafios do movimento sindical, não apenas no Brasil, mas em todo o mundo. Se é verdade que o processo de desregulamentação e a consequente precarização das atividades laborais são anteriores ao surgimento das plataformas e dos aplicativos de trabalho, também é inegável que, além de reforçar e explicitar esses processos, essas novas formas de organização, gerenciamento e exploração do labor são permeadas por particularidades próprias de um modelo marcado por financeirização do capital, dependência de infraestruturas digitais, empresas transnacionais e grandes oligopólios, além do uso maciço dos dados de trabalhadores e trabalhadoras, de consumidores e consumidoras, e de “empresas parceiras”. Como vimos, entregadores/as enfrentam cotidianamente as agruras da gestão e do despotismo algorítmico, da gamificação, e de questões específicas do trabalho de entregas.

Nesse cenário, sem a pretensão de sermos exaustivos ou de encerrarmos o assunto, uma síntese dos pontos que surgem desse relatório — sobretudo, da sistematização das entrevistas em profundidade —, que pode nortear a ação sindical para a organização de entregadores/as de aplicativos, é apresentada a seguir.

- É fundamental que os sindicatos apoiem ativamente as iniciativas de organização, as mobilizações e as greves de entregadores/as, tais como os Breques e os Apagões dos Apps, que tiveram caráter nacional, assim como atividades e lutas regionais. Esse apoio deve ser constante e envolver tanto a solidariedade e o respaldo político, quanto demais questões práticas e de infraestrutura material;
- Uma demanda amplamente lembrada por entregadores/as é a necessidade de pontos de apoio (para hidratação, uso de banheiros, descanso, acesso a energia e internet etc.). Os sindicatos devem abrir suas sedes para que parte dessas estruturas funcionem como pontos de apoio e espaços de formação e socialização para entregadores/as e, por que não, também para a comunidade e demais trabalhadores/as.
- Os sindicatos devem debater as reivindicações concretas de entregadores/as, tais como o aumento nas taxas de entrega e da taxa mínima, o fim dos bloqueios indevidos, a contratação de seguro para roubos e acidentes, e o combate a casos de racismo, preconceito, discriminação e assédio. É preciso um sindicalismo próximo e atento às questões do cotidiano de entregadores/as.

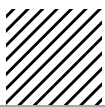
Além disso, faz-se necessário considerar que a luta por direitos sociais e trabalhistas – como férias, 13º salário, descanso remunerado, jornada de trabalho justa etc. – de entregadores/as deve combinar o desejo dos trabalhadores e das trabalhadoras de poderem trabalhar com mais de uma plataforma e organizar seus horários e escalas de trabalho. Inclusive, é necessário realizar campanhas de formação sobre a total compatibilidade entre essas legítimas reivindicações, o direito e a legislação trabalhista. A dicotomia entre direitos e empregos é falsa e só serve àqueles que lucram com a superexploração de trabalhadores/as;

- Os sindicatos precisam participar dos debates legislativos e na sociedade em geral sobre a regulamentação da atividade dos entregadores de aplicativos – no que se refere às temáticas trabalhista, previdenciária e de demais direitos sociais – assim como de uma série de políticas públicas que impactam diretamente a vida dos entregadores e das entregadoras e o modelo de negócio das plataformas digitais de trabalho (tributação, trânsito e mobilidade urbana, direito à cidade, segurança pública, uso e direitos sobre os dados, transparência dos algoritmos, disponibilidade de dados oficiais sobre plataformas e trabalhadores/as etc.). Ainda, mesmo a mais bem-intencionada legislação não será legítima se não ouvir ativamente os entregadores e as entregadoras. Cabe ao movimento sindical estabelecer diálogo permanente com esses trabalhadores;

- Na medida em que a maioria das plataformas digitais de trabalho são transnacionais, é mais importante do que nunca reforçar a articulação do movimento sindical internacional em torno de redes sindicais de entregadores/as, lutando de maneira global pelo atendimento das demandas do movimento desses trabalhadores/as, assim como para garantir mecanismos e normas internacionais específicas para o trabalho digital, como Convenções e Recomendações da OIT.

- Entregadores/as são a ponta do iceberg do trabalho digital, da uberização e da plataformização do trabalho. Dependendo de plataformas digitais para realizar algum tipo de trabalho vem se tornando cada vez mais comum e constitui uma tendência que deve se expandir. Nesse sentido, as entidades sindicais de caráter nacional estão desafiadas a patrocinarem de modo mais sistemático uma linha de ação e proposição com vistas à organização, às estratégias de luta e à regulação do trabalho mediado por plataformas digitais, no qual se insere, como uma de suas modalidades, o serviço de entrega por aplicativos.

- Por fim, essa nova realidade exigirá que os sindicatos invistam na construção de estruturas mais horizontais e participativas, além de priorizar a comunicação e a formação sindicais. Ademais, é fundamental o uso inteligente e massivo das redes sociais para ouvir a classe trabalhadora e com ela se comunicar – no caso dos entregadores, principalmente, por meio do WhatsApp.



REFERÊNCIAS

- ABÍLIO, L. et al. Condições de trabalho de entregadores via plataforma digital durante a covid-19. *Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano*, vol. 3, 2020.
- ALIANÇABIKE. Pesquisa de perfil dos entregadores ciclistas de aplicativos. São Paulo, 2019. Disponível em: https://aliancabike.org.br/wp-content/uploads/2020/04/relatorio_s2.pdf. Acesso em: 10 dez. 2021.
- AQUISIÇÃO da 99 torna empresa o primeiro “unicórnio” brasileiro. *Pequenas Empresas e Grandes Negócios*, 3 jan. 2018. Disponível em: <https://revistapegn.globo.com/Startups/noticia/2018/01/aquisicao-da-99-torna-startup-o-primeiro-unicornio-brasileiro.html>. Acesso em: 7 dez. 2021.
- BARROSO, M. R. C. A OIT e o mundo do trabalho no Brasil. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2020.
- BEE DELIVERY. Homepage. [2021]. Disponível em: www.beedelivery.com.br. Acesso em: 7 dez. 2021.
- BLOISI, F. Novas regras para novas relações do trabalho. *Folha de S. Paulo*, São Paulo, 21 jul. 2021. Disponível em: www1.folha.uol.com.br/amp/opiniao/2021/07/novas-regras-para-novas-relacoes-de-trabalho.shtml. Acesso em: 7 dez. 2021.
- BRANDÃO, A. Brasília metropolitana: desintegração ou não integração? In: VASCONCELOS, A. M. N. (ed.). *Território e sociedade: as múltiplas faces da Brasília metropolitana*. Brasília, D.F.: Editora UnB, 2019.
- BRASIL. Câmara dos Deputados Federais. Projeto de Lei 869/2020. Altera a Lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990. 24 mar. 2020. Disponível em: www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2241792&ord=1%20.%20Acesso%20em%2015%20de%20mar%20de%202021. Acesso em: 14 dez. 2021.
- BRASIL. Presidência da República. Decreto-Lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Brasília: Presidência da República, 1943. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1965-1988/Del0127.htm#art12. Acesso em: 8 dez. 2021.
- CARELLI, R. L.; OLIVEIRA, M. C. S.; GRILLO, S.. Conceito e crítica das plataformas digitais de trabalho. *Revista Direito e Práxis*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 4, p. 2609-2634, 2020.
- CASTEL, R. *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*. Petrópolis: Vozes, 2008.
- CÉSAR, C. O crescimento dos marketplaces em 2021. *ABCOMM*. 26 abr. 2021. Disponível em: <https://abcomm.org/noticias/o-crescimento-dos-marketplaces-em-2021>. Acesso em: 7 dez. 2021.
- COMISSÃO ECÔNOMICA PARA A AMÉRICA LATINA E O CARIBE (CEPAL); ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina. *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*, n. 24, junho de 2021.
- COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL (CODEPLAN). Boletim de conjuntura. Distrito Federal. Brasília, D.F.: Codeplan, 1º trimestre de 2021.
- COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL (CODEPLAN). Perfil socioeconômico dos moradores dos municípios da AMB. Brasília, D.F.: Codeplan, 2013.
- COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL (CODEPLAN); DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS (DIEESE). PED-DF – Pesquisa de Emprego e Desemprego no Distrito Federal. Brasília, D.F.: Codeplan, 2021.
- DARDOT, P.; LAVAL, C. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016.
- DESLANDES, G. China se move para aumentar a proteção aos entregadores de comida por aplicativo. *Revista Ópera*, 3 ago. 2021. Disponível em: <https://revistaopera.com.br/2021/08/03/china-se-move-para-aumentar-a-protecao-aos-entregadores-de-comida-por-aplicativo/>. Acesso em: 8 dez. 2021.
- DF AINDA não tem pontos de apoio para entregadores conforme determina lei. *Bom Dia DF*, 23 mar. 2021. Disponível em: <https://globoplay.globo.com/v/9373405/>. Acesso em: 8 dez. 2021.
- DIAS, N. Trabalhadores em aplicativos e a regulamentação de direitos. Departamento Intersindical de Assessoria Parlamentar, 15 jul. 2020. Disponível em: www.diap.org.br/index.php/noticias/agencia-diap/89927-trabalhadores-em-aplica

- tivos-e-a-regulamentacao-de-direitos-no-congresso-nacional. Acesso em: 3 dez. 2021.
- FELIX, F. Entrevista concedida ao projeto: O mundo do trabalho na Era Digital: plataformas digitais [11 de novembro de 2020]. Entrevistadores: Ricardo Festi, Aline Gil e Pedro Burity, 2020.
- FERNANDES, I.; SILVA, V. Como uma greve de entregadores no interior de SP enquadró o iFood. *Ponte Jornalismo*, 20 set. 2021. Disponível em: <https://ponte.org/como-uma-greve-de-entregadores-no-interior-de-sp-enquadró-o-ifood/>. Acesso em: 26 nov. 2021.
- GIG WORKERS COLLECTIVE. Homepage. [2021]. Disponível em: www.gigworkerscollective.org/home. Acesso em 7 dez. 2021.
- GIOVANAZ, D. Motorista de aplicativo: entenda decisões de 5 países que começam a garantir direitos. *Brasil de Fato*, 1 maio 2021. Disponível em: www.brasildefato.com.br/2021/05/01/motorista-de-aplicativo-entenda-decisoes-de-5-paises-que-comecam-a-garantir-direitos. Acesso em: 27 nov. 2021.
- GONZAGA, V. Em recife, MST distribuiu 600 marmitas a entregadores de aplicativos em greve. *Brasil de Fato*, 1 jul. 2020. Disponível em: www.brasildefato.com.br/2020/07/01/em-recife-mst-distribuiu-600-marmitas-a-entregadores-de-aplicativos-em-greve. Acesso em: 10 dez. 2021.
- GROHMANN, R. Plataformização do trabalho: características e alternativas. In: ANTUNES, Ricardo (org.). *Uberização, Trabalho e Indústria 4.0*. São Paulo: Boitempo, 2020.
- GUELLATI, Y. Pensando o 'Entorno' do Distrito Federal. In: FARIAS, E.; COUTO, B. G. (ed.). *Memórias e identidades da Metrôpoles: cartografando espaços de significações no Distrito Federal*. Jundiaí, SP: Paco Editorial, 2019.
- HOLSTON, J. *Cidade modernista: uma crítica de Brasília e sua utopia*. São Paulo: Companhia das Letras, 1993.
- iFOOD diz que operações continuam normais, apesar de greve de entregadores de aplicativo. *Jornal do Commercio*, 1 jul. 2020. Disponível em: <https://jc.ne10.uol.com.br/economia/2020/07/11952392-iFood-diz-que-operacoes-continuam-normais-apesar-de-greve-de-entregadores-de-aplicativo.html>. Acesso em: 10 dez. 2020.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Censo Demográfico 2010. Disponível em: <https://censo2010.ibge.gov.br/resultados.html>. Acesso em: 27 set. 2021a.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua. 2020.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. Segundo Trimestre de 2021. Abr.-Jun. 2021. 31 ago. 2021. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/2421/pnact_2021_2tri.pdf. Acesso em: 7 dez. 2021d.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). PNAD Contínua Trimestral: desocupação cresce em oito das 27 Ufs no 1º trimestre de 2021. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/30784-pnad-continua-trimestral-desocupacao-cresce-em-oito-das-27-ufs-no-1-trimestre-de-2021>. Acesso em: 27 set. 2021b.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Projeções e estimativas da população do Brasil e das Unidades da Federação. Disponível em: www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html?utm_source=portal&utm_medium=popclock&utm_campaign=novo_popclock. Acesso em: 27 set. 2021c.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Sínteses de Indicadores Sociais. 2020. Disponível em: www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/saude/9221-sintese-de-indicadores-sociais.html?=&t=o-que-e. Acesso em: 27 set. 2021b.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Sínteses de Indicadores Sociais. Disponível em: www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/saude/9221-sintese-de-indicadores-sociais.html?=&t=o-que-e. Acesso em: 27 set. 2021a.
- INSTITUTO QUALIBEST. Uso de aplicativos delivery: Estudo do QualiBest aponta principais comportamentos do internauta brasileiro. 27 fev. 2019. Disponível em: www.institutoqualibest.com/blog/experiencia-e-satisfacao/uso-de-aplicativos-delivery/. Acesso em: 7 dez. 2021.
- INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION (ILO). *World Employment and Social Outlook: the role of digital labour platforms in transforming the world of work*. Geneva: International Labour Office, 2021.
- KREIN, J. D., VÉRAS DE OLIVEIRA, R. Para além dos discursos: impactos efetivos da Reforma nas formas de contratação. In: KREIN, J. D., VÉRAS DE OLIVEIRA, R., FILGUEIRAS, V. (org.). *Reforma trabalhista no Brasil: promessas e realidade*, 1 ed. Campinas: Curt Nimuendajú, 2019.
- LAPA, R. S. O Trabalho em plataformas digitais e a pandemia da covid-19: Análise dos dados da PNAD covidPNAD Covid-19/IBGE. *Boletim Mercado de Trabalho: conjuntura e análise (Ipea)*, v. 27, n. 71, abr. 2021b.
- LAPA, R. S. Trabalho em plataformas digitais durante a pandemia da covid-19: análise de dados da PNAD-covid19 – IBGE. In: *O mundo do trabalho na Era Digital: plataformas digitais*. Brasília, D.F.: Universidade de Brasília, 2021a.

- MACHADO, L. A rotina de ameaças e expulsões dos entregadores terceirizados do iFood. BBC News. Uol, 24 jul. 2020. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/bbc/2020/07/24/rotina-de-ameacas-e-expulsoes-dos-entregadores-terceirizados-do-ifood.htm>. Acesso em: 7 dez. 2021.
- MARX, K. Para a crítica da economia política; Salário, preço e lucro; O rendimento e suas fontes: a economia vulgar. São Paulo: Abril Cultural, 1982.
- MARX, K.; ENGELS, F. Manifesto do Partido Comunista. Tradução de Pietro Nasseti. São Paulo: Martin Claret, 2006. (Coleção A obra-prima de cada autor).
- MORAES, J. L. TICs, TICKs e Economia de Plataforma: Ecossistemas Digitais e perspectivas de desenvolvimento. Informaões FIPE, p. 31-34, fev. 2016.
- MOTOFRETISTAS e MPT apontam precarização em trabalho de entrega por aplicativos. Notícias ALEPE, 28 ago. 2019. Disponível em: www.alepe.pe.gov.br/2019/08/28/motofretistas-e-mpt-apontam-precarizacao-em-trabalho-de-entrega-por-aplicativos. Acesso em: 5 dez. 2021.
- MURARI, N. Rappi – Fiscalização que durou oito meses constata que entregadores são, na realidade, empregados. Sindicato Nacional dos Auditores Fiscais do Trabalho. 8 fev. 2021. Disponível em: www.sinait.org.br/site/noticia-view?id=18740. Acesso em: 8 dez. 2021.
- NUÑEZ, E. Chaves de la 'Ley de Riders' que entra em vigor este jueves. Forbes, 12 ago. 2021. Disponível em: <https://forbes.es/empresas/90988/estas-son-las-claves-de-la-ley-de-riders/>. Acesso em 8 dez. 2021.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). A OIT no Brasil: trabalho decente para uma vida digna. Brasília, DF: OIT, 2012.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). Declaração da OIT sobre os princípios e direitos fundamentais do trabalho. 19 jun. 1998. Disponível em: www.ilo.org/public/english/standards/declaration/declaration_portuguese.pdf. Acesso em: 12 dez. 2021.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). Documento final do Centenário da OIT. Genebra: 2019. Disponível em: www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_706928.pdf. Acesso em: 12 dez. 2021.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). Trabalho Decente. [2021]. Disponível em: www.ilo.org/brasilia/temas/trabalho-decente/lang-pt/index.htm. Acesso em: 12 dez. 2021.
- PELA primeira vez em formato online, o Ranking Ibevar-Fia 2020 revela quais são as maiores e mais admiradas empresas do varejo atualmente. IBEVAR. 24 set. 2020. Disponível em: www.ibevar.org.br/ranking-ibevar-2020/. Acesso em: 7 dez. 2021.
- PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD). Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. [2021]. Disponível em: www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/sustainable-development-goals.html. Acesso em: 14 dez. 2021.
- RECLAME AQUI. 99 Food não pagar o entregador e ainda toma o dinheiro. 27 maio 2020. Disponível em: www.reclameaqui.com.br/99food/99-food-nao-pagar-o-entregador-e-ainda-toma-dinheiro_rgbUQbV0qRthhWvi/. Acesso em: 14 dez. 2021.
- RECLAME AQUI. Rappi Turbo. 7 fev. 2021b. Disponível em: www.reclameaqui.com.br/rappi/rappi-turbo_TZWemV0e-j1rWONgs/. Acesso em: 14 dez. 2021.
- RECLAME AQUI. Sobre nós. [2021a]. Disponível em: www.reclameaqui.com.br/institucional/. Acesso em 14 dez. 2021.
- RIVEIRA, C. iFood, Rappi, Uber Eats: qual é o delivery mais bem-visto pelos clientes?. Revista Exame, 21 jun. 2020. Disponível em: <https://exame.com/pme/ifood-rappi-ubereats-preferido-consumidor/>. Acesso em: 7 dez. 2021.
- SANTANA, M. A.; BRAGA, R. #BrequeDosApps: enfrentando o uberismo. Blog da Boitempo. 25 jul. 2020. Disponível em: <https://blogdaboitempo.com.br/2020/07/25/brequedosapps-enfrentando-o-uberismo/>. Acesso em: 7 dez. 2020.
- SANTOS, A. Entrevista concedida ao projeto: O mundo do trabalho na Era Digital: plataformas digitais [28 de novembro de 2020]. Entrevistador: Ricardo Festi, 2020.
- SÉRIE Startups Corporativas: Zé Delivery na Ambev. InnoScience. 24 mar. 2021. Disponível em: www.innosciences.com.br/serie-startups-corporativas-ze-delivery-na-ambev. Acesso em: 7 dez. 2021.
- SOUZA, K. Como a 99 Food quer tornar o delivery de comida um hábito diário no Brasil. Revista Exame, 24 dez. 2020. Disponível em: <https://exame.com/negocios/como-a-99-food-quer-tornar-o-delivery-de-comida-um-habito-diario-no-brasil/>. Acesso em: 7 dez. 2021.
- SRNICEK, N. Platform Capitalism. Cambridge: Polity Press, 2016.
- STRICKLAND, F.; CHABALGOITY, G.; LIMA, B. Pobreza no Distrito Federal registra o maior aumento do país. Jornal Correio Braziliense, 30 ago. 2021. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/brasil/2021/08/4946617-pobreza-no-distrito-federal-registra-o-maior-aumento-do-pais.html>. Acesso em: 12 dez. 2021.

SUPIOT, A. (ed.). *Au-delà de l'emploi: nouvelle édition augmentée de Le voies d'une vraie réforme du droit du travail*. Paris: Flammarion, 2016.

TAYLOR, F. W. *Princípios de administração científica*. São Paulo: Atlas, 1990.

TOMAZELLI, I. iFood e outras empresas defendem aposentadorias e direitos para entregadores. UOL Economia, Brasília, 27 jul. 2021. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/estadao-conteudo/2021/07/27/aplicativos-discutem-beneficios-a-entregador.htm>. Acesso em: 12 dez. 2021.

UBER reduz perdas no 4º trimestre, apesar de reduzir receita por pandemia. g1. France Presse, 10 fev. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/02/10/uber-reduz-perdas-no-4o-trimestre-apesar-de-perder-receita-pela-pandemia.ghtml>. Acesso em 7 dez. 2021.

VASCONCELOS, A. M. N. A vida adulta na metrópole e as desigualdades no mundo do trabalho. In: VASCONCELOS, A. M. N. et al. (ed.). *Território e sociedade: as múltiplas faces da Brasília metropolitana*. Brasília, D.F.: Editora UnB, 2019.

VINUTO, J. 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

WOLF, G. "Tivemos o período com mais altos e baixos da nossa existência", diz presidente da Loggi. O Estado de S.Paulo, 12 ago. 2020. Disponível em: <https://link.estadao.com.br/noticias/inovacao,tivemos-o-periodo-com-mais-altos-e-baixos-da-nossa-existencia-diz-presidente-da-loggi,70003396046>. Acesso em 7 dez. 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MOBILIDADE E TECNOLOGIA (AMOBITEC). Nota à imprensa: manifestações de entregadores 25/07/2020. 25 jul. 2020. Disponível em: <https://amobitec.org/nota-a-imprensa-manifestacoes-de-entregadores-25-07-2020/>. Acesso em: 14 dez. 2021.

APÊNDICE A – NOTA METODOLÓGICA

A pesquisa Condições de Direitos e Diálogo Social para trabalhadoras e trabalhadores do setor de entrega por aplicativo em Brasília e Recife foi desenvolvida pelo Instituto Observatório Social (IOS), em parceria com pesquisadores/as da Universidade de Brasília (UnB) e da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), no âmbito do projeto de cooperação Pesquisa, organização, fortalecimento dos direitos e o diálogo social com os trabalhadores de aplicativos de entrega em Brasília e Recife, desenvolvido e executado pela Central Única dos Trabalhadores (CUT) e pela Organização Internacional do Trabalho (OIT).

A pesquisa utiliza os indicadores e as ferramentas aqui apresentados no intuito de atingir os objetivos gerais e específicos do projeto, bem como de propiciar dados, informações e análises que permitam ampliar a compreensão da situação do trabalho no setor de entregas por aplicativos nas cidades de Brasília e de Recife, e no Brasil. É também objetivo desta investigação compreender o papel das principais empresas de aplicativos de entrega de alimentos nas novas dinâmicas das relações de trabalho.

A pesquisa partiu de uma análise qualitativa através da realização de entrevistas com entregadores/as que atuam para plataformas no Distrito Federal e na cidade de Recife. Ademais, a investigação se valeu de dados quantitativos da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD), especialmente da PNAD Covid, realizada durante determinado período da pandemia de covid-19 e que trouxe dados que permitiram identificar com mais precisão o setor de entregas por plataformas digitais. Na segunda parte desta nota, serão apresentados com mais detalhes os instrumentos utilizados.

O projeto no qual a pesquisa está inserida tem a intenção de fortalecer espaços para o diálogo social e desenvolver campanhas de conscientização dos trabalhadores e das trabalhadoras sobre seus direitos humanos, sociais e trabalhistas. Para tanto, esta investigação tentou realizar entrevistas com estabelecimentos, plataformas e o Poder Público. Cabe destacar que, apesar do empenho de pesquisadores/as, esses atores não retornaram as tentativas de contato ou não aceitaram conceder entrevistas. Ainda assim, a pesquisa traz importantes contribuições para fortalecer o diálogo social e para desenvolver campanhas de conscientização.

Para melhor compreender as categorias utilizadas nesta pesquisa, apresentaremos os indicadores que a nortearam, bem como um detalhamento dos instrumentos utilizados.

INDICADORES

O IOS adota a Declaração de Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho (OIT,

1998) ⁶¹— liberdade sindical e reconhecimento efetivo do direito de negociação coletiva, eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou obrigatório, abolição efetiva do trabalho infantil, e eliminação da discriminação em matéria de emprego e ocupação — e as Convenções da OIT nelas incluídas como pilares de referência para a construção de seus indicadores e de sua metodologia. Outro elemento essencial para a construção desses indicadores é a abordagem do trabalho decente em seus quatro objetivos estratégicos: o respeito aos direitos no trabalho, especialmente aqueles definidos como fundamentais; a promoção do emprego produtivo e de qualidade; a ampliação da proteção social; e o fortalecimento do diálogo social (OIT, [2021])⁶².

Igualmente, para esta pesquisa, é preciso tomar em consideração como elementos para a construção dos indicadores a recente Declaração do Centenário da OIT ⁶³, documento que apresenta importantes reflexões e conclusões dos debates internacionais sobre as atuais transformações no mundo do trabalho (OIT, 2019). Por último, mas não menos importante, está a inclusão da abordagem dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) (PNUD, [2021]) ⁶⁴.

Com a finalidade de cumprir os objetivos da pesquisa, visando a aprimorar esses indicadores, foram utilizados, quando necessário, instrumentos legais nacionais que possuem alguma relação com a temática envolvida em cada indicador, além de outros instrumentos internacionais que ajudem a compreender a dimensão do trabalho decente na realidade deste grupo de trabalhadores e trabalhadoras.

Esta pesquisa tem o desafio de aplicar o conceito de trabalho decente para uma nova categoria de trabalhadores, que traz uma série de elementos próprios ligados à inovação e ao desenvolvimento tecnológico, mas que até agora tem mantido, e por vezes aprofundado, condições que distam da concepção de trabalho decente e do empenho centenário da OIT na construção de melhores relações e condições de trabalho.

Com o desemprego elevado e sem uma rede de proteção social universal eficiente, muitos trabalhadores e trabalhadoras, entre os quais os entregadores e as entregadoras por aplicativos, veem-se obrigados a submeter-se a vínculos informais. Diferentemente dos trabalhadores e das trabalhadoras formais, regidos pela legislação laboral, os instrumentos de trabalho e as responsabilidades decorrentes da realização de sua atividade estão a cargo dos próprios entregadores e entregadoras. Não custa lembrar que o tipo de vínculo em que o trabalhador se insere, no mercado de trabalho, definirá qual é o acesso a determinados direitos trabalhistas.

Como forma de organização do questionário, dividimo-lo em dez assuntos, para que todos fossem desenvolvidos durante a pesquisa com sua devida importância. Foram eles: (1) Perfil sociodemográfico, (2) Tipos de ocupação, (3) Rendimento, (4) Jornada de Trabalho, (5) Expectativa com o trabalho, (6) Trabalho e vida familiar, (7) Discriminação no trabalho, (8) Segurança e proteção no trabalho, (9) Organização e ação coletiva, e (10) O trabalho durante a pandemia.

A construção de indicadores tem o objetivo de monitorar o déficit de trabalho decen-

61 Cf.: www.ilo.org/public/english/standards/declaration/declaration_portuguese.pdf.

62 Cf.: www.ilo.org/brasil/temas/trabalho-decente/lang-pt/index.htm.

63 Cf.: www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_706928.pdf.

64 Cf.: <https://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/sustainable-development-goals.html>.

te mediante pesquisas, comparar realidades distintas no que se refere às condições de trabalho, disponibilizar mais uma ferramenta para a ação sindical e, simultaneamente ao processo de investigação, difundir o conceito de trabalho decente entre trabalhadores e organizações sindicais.

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

O Brasil é um dos países mais desiguais do mundo. Essa característica do mundo atual se enraíza de maneira profunda e capilar pela sociedade brasileira. Gênero, raça, escolaridade e moradia são alguns dos elementos que refletem a desigualdade que também se observa no mercado laboral. É essencial compreender quem são e quais são as características das trabalhadoras e dos trabalhadores que passam os dias em motos e bicicletas, entregando alimentos e mercadorias, sem contratos formais, para compreender a transversalidade da desigualdade e da exploração do trabalho sem direitos no Brasil.

Os instrumentos internacionais e nacionais consultados para compor os indicadores relacionados a esse tema são apresentados a seguir.

Metas dos ODS

4.1 Até 2030, garantir que todas as meninas e os meninos completem o ensino primário e secundário gratuito e de qualidade, que conduza a resultados de aprendizagem relevantes e eficazes. (PNUD, [2021]).

4.3 Até 2030, assegurar a igualdade de acesso para todos os homens e [todas as] mulheres à educação técnica, profissional e superior de qualidade, a preços acessíveis, incluindo a universidade. (PNUD, [2021]).

11.1 Até 2030, garantir o acesso de todos à habitação segura, adequada e a preço acessível, e aos serviços básicos, e urbanizar as favelas. (PNUD, [2021]).

TIPOS DE OCUPAÇÃO

Tratar dos tipos de ocupação pressupõe conhecer a inserção desses trabalhadores no mercado de trabalho em dado momento e, de certo modo, saber quais foram os tipos de vínculos laborais que tiveram antes de prestarem serviço para empresas de aplicativos, ou que ainda mantêm, mesmo exercendo esta atividade. Cumpre também

tentar conhecer quais são as modalidades de contrato que as empresas de plataformas digitais pretendem manter com o trabalhador .

Convenções e Recomendações da OIT

- Convenção 88 sobre o Serviço de Emprego;
- Convenção 122 sobre a Política de Emprego;
- Convenção 142 sobre o Desenvolvimento de Recursos Humanos;
- Convenção 181 sobre as Agências de Emprego Privadas;
- Recomendação 122 sobre a Política de Emprego;
- Recomendação 169 sobre a Política de Emprego;
- Recomendação 188 sobre as Agências de Emprego Privadas;
- Recomendação 195 sobre o Desenvolvimento de Recursos Humanos;
- Recomendação 204 sobre a Transição da Economia Informal à Economia Formal.

Metas dos ODS

8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, a geração de emprego decente, o empreendedorismo, a criatividade e a inovação; e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros. (PNUD, [2021]).

Instrumentos da Legislação Brasileira

- Constituição Federal de 1988, em seu artigo 7º, com especial atenção ao inciso XXXIII, que trata da igualdade de direitos entre o trabalhador com vínculo empregatício permanente e o trabalhador avulso;
- Itens da Consolidação das Leis do Trabalho que versem sobre os tipos de contratos, como os artigos 442, 443, 58-A etc.;
- Legislações atinentes, como itens da Lei Complementar 128/2008, que instituiu o regime de Microempreendedor Individual.

RENDIMENTO

Refere-se ao trabalho que garanta rendimentos e assegure o bem-estar do trabalhador e de seus familiares. O trabalho deve assegurar a continuidade do aspecto dinâmico da garantia de remuneração, por exemplo, o da melhoria do trabalho futuro via treinamento e escolarização.

Instrumentos da OIT

- Convenção 95 sobre Proteção do Salário;
- Convenção 131 sobre Fixação de Salários Mínimos;
- Convenção 140 sobre Licença Remunerada para Estudos;
- Recomendação 85 sobre Proteção do Salário;
- Recomendação 135 sobre Fixação de Salários Mínimos.

Metas dos ODS

Objetivo 1 – Meta 1.1: Até 2030, erradicar a pobreza extrema para todas as pessoas em todos os lugares, atualmente medida como pessoas vivendo com menos de US\$ 1,25 por dia. (PNUD, [2021]).

Instrumentos da Legislação Brasileira

- Lei do Salário Mínimo (Lei 14.013/20), que define o salário mínimo nacional⁶⁶ em R\$ 1.100,00, em valor diário, a R\$ 36,67, e, em valor horário, a R\$ 5,00.

JORNADA DE TRABALHO

Três aspectos do trabalho decente estão relacionados à jornada decente: horas excessivas de trabalho (jornada excessiva) e jornada atípica podem ser prejudiciais à saúde física e mental e impedem o equilíbrio entre trabalho e vida familiar; jornada excessiva é um sinal de salário horário inadequado; jornada de curta duração (jornada insuficiente) pode indicar oportunidades de emprego inadequadas.

Os instrumentos internacionais e nacionais consultados para compor os indicadores relacionados ao tema são:

⁶⁶ Neste ponto, importa considerar o salário mínimo proposto pelo DIEESE, que se baseia no custo da cesta básica alimentar em uma família de dois adultos e duas crianças, que teria o valor de R\$ 5.330,69 (valor de referência de Abril/2020).

- **Convenção 47 sobre 40 Horas Semanais;**
- **Convenção 52 sobre Férias Remuneradas;**
- **Convenção 89 sobre o Trabalho Noturno;**
- **Convenção 132 sobre Férias Remuneradas;**
- **Convenção 171 sobre o Trabalho Noturno;**
- **Convenção 175 sobre o Trabalho a Tempo Parcial;**
- **Recomendação 116 sobre a Redução da Duração do Trabalho;**
- **Recomendação 178 sobre o Trabalho Noturno;**
- **Recomendação 182 sobre o Trabalho em Tempo Parcial;**
- **Protocolo de 1990 relativo à Convenção sobre o Trabalho Noturno;**

Instrumentos da Legislação Brasileira

- Constituição Federal, Artigo 7º, que apresenta a jornada máxima diária de oito horas, e semanal de quarenta e quatro horas, podendo esta ser alterada ou compensada por acordo ou convenção coletiva de trabalho, e a existência de exceções para algumas ocupações específicas.
- Na CLT o tema é tratado no Capítulo II, Seção II, entre os artigos 58 e 65, que definem regras de jornada parcial, compensação, férias, banco de horas, entre outras.

EXPECTATIVA COM O TRABALHO

Tendo em conta o alto índice de desemprego no Brasil e a grande dificuldade econômica de muitas famílias, que vêm se agravando devido à pandemia de covid-19, é importante entender quais são as expectativas criadas pelas trabalhadoras e pelos trabalhadores que ingressam no trabalho de entrega por aplicativos. Além disso, é preciso compreender o nível de satisfação em desempenhar o trabalho prestado e como as plataformas realizam suas análises referentes aos entregadores, pois é importante levar em consideração que as plataformas utilizam meios para identificar a satisfação do cliente quanto ao serviço prestado (por meio de questionários de satisfação) e, com base nessas informações, os entregadores e as entregadoras podem inclusive sofrer punições ou até o bloqueio no direito de prestar seus serviços.

TRABALHO E VIDA FAMILIAR

Com base no princípio da OIT de que as pessoas que tenham responsabilidades familiares possam obter emprego, sem serem discriminadas, além de que essas responsabilidades não sejam motivo para a demissão, é essencial compreender a realidade vivida pelos entregadores e pelas entregadoras de aplicativos, identificando quais são os desafios do dia a dia e se o trabalho desempenhado prejudica suas responsabilidades familiares, como cuidado com filhos e/ou com outros dependentes. Levando em consideração os dados retratados pela PNAD, muitas trabalhadoras dedicam mais horas do seu dia aos afazeres domésticos e aos cuidados com dependentes, quando comparadas à dedicação masculina. Portanto, é importante entender se essa realidade também é vivida pelas entregadoras ou até mesmo pelas companheiras dos entregadores de aplicativo, e se estas dispõem do apoio dos parceiros ou de outros familiares para as consideradas “tarefas de casa”.

O instrumento internacional consultado para compor os indicadores relacionados ao tema é:

Instrumento da OIT

- Convenção 156 Sobre a Igualdade de Oportunidades e de Tratamento para Homens e Mulheres Trabalhadores: Trabalhadores com Encargos de Família.

DISCRIMINAÇÃO NO TRABALHO

A clivagem social de gênero, raça e geração se estende além das diferentes oportunidades de trabalho e chega ao próprio labor, acarretando tratamentos desiguais e práticas nocivas de discriminação e assédio. A característica especial deste grupo de trabalhadoras e trabalhadores, sem contratos e relações formais e colocados em contato direto com estabelecimentos comerciais e os clientes finais, expõe este grupo a discriminações e assédios, horizontais e verticais, que podem ferir e violar garantias e direitos humanos, sociais e trabalhistas.

Os instrumentos internacionais e nacionais consultados para compor os indicadores relacionados ao tema são:

Instrumentos da OIT

- Convenção 100 sobre Igualdade de Remuneração de Homens e Mulheres Trabalhadores por Trabalho de Igual Valor;

- Convenção 111 sobre Discriminação em Matéria de Emprego e Ocupação;
- Convenção 159 sobre a Readaptação Profissional e o Emprego;
- Convenção 190 sobre a eliminação da violência e do assédio no mundo do trabalho;
- Recomendação 90 sobre Igualdade de Remuneração de Homens e Mulheres Trabalhadores por Trabalho de Igual Valor;
- Recomendação 99 sobre a Adaptação e a Readaptação Profissionais dos inválidos;
- Recomendação 111 sobre Discriminação em Matéria de Emprego e Ocupação;
- Recomendação 168 sobre a Readaptação Profissional e o Emprego;
- Recomendação 206 sobre a eliminação da violência e do assédio no mundo do trabalho.

Metas dos ODS

Objetivo 5, Meta 5.1: Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em todas as partes. (PNUD, [2021]).

Objetivo 10, Meta 10.3: Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito. (PNUD, [2021]).

Instrumentos da Legislação Brasileira

- Constituição Federal de 1988: artigo 5º, incisos XLI e XLII; artigo 7º, incisos III, XXX e XXXI;
- CLT: artigos 5º e 461º;
- Lei n. 7.716/89;
- Lei n. 9.029/95;
- Lei n. 9.459/97.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

O Brasil é um dos países em que mais são registradas ocorrências de acidente de trabalho no planeta. O acometimento por enfermidades e por lesões decorrentes de atividade profissional, que oneram tanto a Previdência quanto a sociedade brasileira,

prejudicam a economia (resultando, por exemplo, em menor produtividade) e impactam negativamente tanto os trabalhadores quanto seus familiares nas diferentes esferas de suas vidas. O Observatório de Segurança e Saúde no Trabalho⁶⁷ relata que, segundo estimativas da OIT, por ano, a economia perde cerca de 4% do valor do Produto Interno Bruto em virtude do elevado número de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. Por este e por outros motivos danosos, sobretudo, à classe trabalhadora, o tema merece urgente atenção e implementação de medidas preventivas eficazes.

A situação de segurança e saúde do trabalho dos/as trabalhadores/as de aplicativos de entrega torna-se mais desafiadora e grave, uma vez que as empresas desenvolvedoras de aplicativos não estabelecem contratos de trabalho formais, atribuindo a esses trabalhadores a responsabilidade de evitar acidentes e doenças e de arcar com os custos de moléstias e danos à sua saúde física e mental.

Os instrumentos internacionais e nacionais consultados para compor os indicadores relacionados ao tema são :

Instrumentos da OIT

- Convenção 81 sobre a Inspeção do Trabalho;
- Convenção 120 sobre a Higiene;
- Convenção 121 Sobre Benefícios no caso de Acidente do Trabalho e Enfermidades Profissionais;
- Convenção 155 sobre Segurança e Saúde dos Trabalhadores;
- Convenção 161 sobre os Serviços de Saúde no Trabalho;
- Convenção 167 sobre Segurança e Saúde na Construção;
- Convenção 187 sobre o Marco Promocional para Segurança e Saúde no Trabalho;
- Recomendação 81 sobre a Inspeção do Trabalho;
- Recomendação 120 sobre a Higiene
- Recomendação 121 sobre Benefícios no caso de Acidente do Trabalho e Enfermidades Profissionais;
- Recomendação 164 sobre Segurança e Saúde dos Trabalhadores;
- Recomendação 171 sobre os Serviços de Saúde no Trabalho;
- Recomendação 175 sobre Segurança e Saúde na Construção;
- Recomendação 194 sobre a lista de doenças profissionais;
- Recomendação 197 sobre o Marco Promocional para Segurança e Saúde no Trabalho;
- Protocolo 2002 da Convenção sobre segurança e saúde dos trabalhadores.

⁶⁷ O Observatório Digital de Saúde e Segurança no Trabalho foi desenvolvido pela iniciativa Smartlab de Trabalho Decente entre o Ministério Público do Trabalho e a OIT e, entre outros, apresenta dados de acidentes de trabalho a partir do ano de 2012.

Metas dos ODS

Objetivo 1, Meta 1.3: Implementar, em nível nacional, medidas e sistemas de proteção social adequados, para todos, incluindo pisos, e até 2030 atingir a cobertura substancial dos pobres e vulneráveis. (PNUD, [2021]).

Objetivo 3, Meta 3.6: Até 2020, reduzir pela metade as mortes e os ferimentos globais por acidentes em estradas. (PNUD, [2021]).

Objetivo 8, Meta 8.8: Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas em empregos precários. (PNUD, [2021]).

Objetivo 16, Meta 16.1: Reduzir significativamente todas as formas de violência e as taxas de mortalidade relacionadas em todos os lugares. (PNUD, [2021]).

Instrumentos da Legislação Brasileira

- Da Constituição Federal de 1988, em seu artigo 1º, os incisos III e IV, que abordam, respectivamente o respeito à dignidade da pessoa humana e dos valores sociais do trabalho;
- Também da Constituição de 1988, os incisos do artigo 7º, mais especificamente: o inciso XXII, que trata da introdução de medidas que reduzam os riscos do trabalho por meio de normas de saúde, higiene e segurança; e o inciso XXVIII, o qual cria um seguro contra acidentes de trabalho sob a responsabilidade do empregador;
- A Lei n. 8.213, de 24 de julho de 1991, que instituiu os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências, como os artigos 18 a 20. Os mencionados artigos tratam, nesta ordem: dos benefícios concedidos em razão de acidentes do trabalho; da definição legal de acidente de trabalho; e quais são os infortúnios laborais considerados acidentes de trabalho;
- A Lei n. 6.514 de 1977 e a Portaria 3.214/1978, que tratam das normas de segurança e saúde do trabalho;
- As exigências de segurança previstas na Lei n. 9.503 de 1997, que criou o Código de Trânsito Brasileiro, dando atenção aos itens que abarcam questões de segurança de motociclistas, como ao artigo 244, e à Resolução 14/1998 do Conselho

Nacional de Trânsito;

- Alguns itens do Código Penal brasileiro, entre os quais os artigos 155 e 157, que tratam das tipificações de furto e roubo, respectivamente.

ORGANIZAÇÃO E AÇÃO COLETIVA

A maior legitimidade e a conquista de mais direitos acontecerão quando mais forte forem a organização e a mobilização de um dado grupo social. A organização e a mobilização coletiva são essenciais para fazer frente à distribuição desigual de poderes na sociedade capitalista, que os concentra em poucos grupos sociais. É por meio de entidades representativas que os interesses comuns são aglutinados; nesta perspectiva, torna-se importante a união de trabalhadores em sindicatos para que tenham condições políticas e sociais de conquistarem seus direitos.

É essencial garantir que trabalhadores/as possam livremente se organizar e se expressar em assuntos relativos ao seu trabalho e às condições de trabalho; como também que se estabeleçam mecanismos de negociação entre a empresa e os trabalhadores, a fim de assegurar direitos e melhorar as condições de trabalho.

Os instrumentos internacionais e nacionais consultados para compor os indicadores relacionados ao tema são⁶⁸:

Instrumentos da OIT

- Convenção 87 sobre a Liberdade Sindical e a Proteção do Direito de Sindicalização, 1948;
- Convenção 98 sobre o Direito de Sindicalização e Negociação Coletiva, 1949;
- Convenção 135 sobre os Representantes dos Trabalhadores, 1971;
- Convenção 144 sobre a Consulta Tripartite (normas internacionais do trabalho), 1976;
- Convenção 151 sobre as Relações de Trabalho na Administração Pública, 1978;
- Convenção 154 sobre a Negociação Coletiva, 1981;
- Recomendação 143 sobre os Representantes dos Trabalhadores, 1971;
- Recomendação 159 sobre as relações de trabalho na Administração Pública, 1978;
- Recomendação 91 sobre os Contratos Coletivos, 1951;
- Recomendação 163 sobre a Negociação Coletiva, 1981;
- Recomendação 152 sobre a Consulta Tripartite, 1976;
- Recomendação 113 sobre a Consulta, 1960;
- Resolução sobre os Direitos Sindicais e sua Relação com as Liberdades Cívicas, 1970.

⁶⁸ Adicionalmente, para a construção dos indicadores relativos à questão da segurança e saúde do trabalhador de aplicativos, consideramos alguns problemas que ele pode enfrentar no desempenho de suas atividades, como: lesões decorrentes de acidentes no trânsito, brigas, assaltos e furtos; enfermidades emocionais devido às diferentes pressões; a subtração dos seus instrumentos de trabalho e das mercadorias que transporta etc.

Metas dos ODS

Objetivo 8, Meta 8.8: Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas em empregos precários. (PNUD, [2021]).

Objetivo 16, Meta 16.3: Promover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos. (PNUD, [2021]).

Objetivo 16, Meta 16.6: Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis. (PNUD, [2021]).

Objetivo 16, Meta 16.7: Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis. (PNUD, [2021]).

Declaração Universal dos Direitos Humanos

- Artigo 20º, Parágrafo 1: Todo ser humano tem direito à liberdade de reunião e associação pacífica.

Instrumentos da Legislação Brasileira

Constituição Federal

- O artigo 5º e seus incisos XVII (liberdade de associação para fins lícitos, sendo ilegal a associação que vier a ser criada de caráter paramilitar) e XXI (oportuniza às entidades associativas a legitimidade para representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente);
- O artigo 5º e seus incisos IV, que garante a liberdade de manifestação de pensamento, e XVI, que trata da possibilidade de reunião pacífica sem armas, em locais abertos ao público, independente de autorização para tal;
- Os artigos 8º, que institui regras e princípios para a criação e o funcionamento das associações profissionais e sindicais, e 17º, ligado às regras para a criação e o funcionamento das organizações partidárias.

CLT

- Artigos 511 e seguintes, que, em resumo, tratam dos requisitos para a fundação e a atuação das associações profissionais e sindicais no Brasil;
- O artigo 9º, que assegura o direito do exercício de greve;
- Os artigos 53 ao 61 da Lei n. 10.406, de 10 janeiro de 2002, que criou o novo Código Civil brasileiro. Os artigos mencionados tratam, especificamente, da atuação das Associações no Brasil.

O TRABALHO DURANTE A PANDEMIA

A pandemia causada pelo novo coronavírus (Sars-CoV-2), iniciada em março de 2020 e ainda em curso, tem impactado de forma deletéria diversos segmentos da vida social. Se a situação no mercado de trabalho não era favorável para os trabalhadores em face da implantação do projeto neoliberal, com a chegada da pandemia, as condições se agravaram. No caso específico dos trabalhadores de empresas de aplicativos, com a pandemia, a situação laboral e os rendimentos pioraram ainda mais, como atestam pesquisas recentes. Uma pesquisa realizada pela Rede de Estudos de Monitoramento da Reforma Trabalhista (REMIR), em abril de 2020, evidenciou que a jornada de trabalho aumentou significativamente, houve queda na remuneração durante a pandemia quando comparada à remuneração percebida antes dela; e a maioria dos/as entregadores/as não receberam nenhum apoio para realizar suas atividades neste período.

Para a composição dos indicadores nesta temática, basearemos-nos em:

Instrumentos da OIT

- Guia prático sobre o retorno seguro ao trabalho⁶⁹.

Metas dos ODS

Objetivo 1, Meta 1.3: Implementar, em nível nacional, medidas e sistemas de proteção social adequados, para todos, incluindo pisos, e até 2030 atingir a cobertura substancial dos pobres e vulneráveis. (PNUD, [2021]).

Objetivo 3, Meta 3.8: Atingir a cobertura universal de saúde, incluindo a proteção do risco financeiro, o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade e o acesso a

⁶⁹ Importa notar que, durante o período da pandemia, após a elaboração do questionário, a OIT produziu uma série de outros estudos e documentos.

medicamentos e vacinas essenciais seguros, eficazes, de qualidade e a preços acessíveis para todos. (PNUD, [2021]).

Objetivo 8, Meta 8.8: Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas em empregos precários. (PNUD, [2021]).

Instrumentos da Legislação Brasileira

Constituição Federal

- Artigo 1º, inciso III, que trata da dignidade da pessoa humana;
- Artigo 7º, inciso XXII, que preconiza a mitigação dos riscos inerentes à atividade profissional, por meio de normas de saúde, higiene e segurança;
- No artigo 7º, incisos IV (pagamento de um salário mínimo para atender às necessidades básicas dos trabalhadores e de seus familiares), VI (que garante o pagamento de um piso salarial proporcional à complexidade e à extensão do trabalho) e VII (que prevê a irredutibilidade do salário).

Outros instrumentos

- Lei 6.514, de 22 de dezembro de 1977, que instituiu questões relativas a segurança e medicina do trabalho;
- Normas Regulamentadoras, como a Portaria 3.214/1978, mais especificamente, na Norma Regulamentadora n. 06, que trata dos Equipamentos de Proteção Individual;
- Artigos 18 a 20 da Lei n. 8.213, de 24 de julho de 1991. Como já destacamos anteriormente, na temática “Segurança e Proteção no Trabalho”, os artigos 18 a 20, tratam: dos benefícios concedidos em razão de acidentes do trabalho; da definição legal de acidente de trabalho; e de quais são os infortúnios laborais considerados como acidentes de trabalho.
- Na Nota Técnica 01/2020 da Coordenadoria Nacional de Combate às Fraudes nas Relações de Trabalho (CONAFRET) do Ministério Público do Trabalho, que cria orientação do MPT em face das medidas governamentais de contenção da pandemia de covid-19, voltada às empresas de mercadorias e de transporte de passageiros por plataformas digitais.

QUANTO ÀS ESPECIFICIDADES DOS INSTRUMENTOS DE COLETA

Além de considerarmos os indicadores de trabalho decente, elencados anteriormente, bem como o objetivo de entender a realidade das trabalhadoras e dos trabalhadores de entregas por aplicativos e de encontrar maneiras de estreitar as relações e os diálogos com a categoria, trataremos, a seguir, de pontos específicos que nos nortearam na elaboração dos questionários aplicados.

Foram desenvolvidos questionários mistos, ou seja, com perguntas fechadas e abertas, de modo que a coleta e a análise das informações retratassem a vida desses trabalhadores e dessas trabalhadoras. Os materiais foram desenvolvidos com base nos indicadores de trabalho decente do IOS, baseados nas convenções e recomendações da OIT, porém trazendo as adequações necessárias ao cenário dos trabalhadores de entregas por aplicativo.

PESQUISA COM ENTREGADORAS E ENTREGADORES

O questionário foi desenvolvido em conjunto com a CUT, o IOS e Pesquisadores de maneira virtual. Após sua construção, aplicamo-lo em formato de teste com entregadores e entregadoras. O processo de pré-teste permitiu que ajustássemos o questionário de forma que o conteúdo composto fosse aquele que mais diz respeito à realidade laboral, sendo possível absorver o máximo de informações fornecidas pelos voluntários da pesquisa.

Após o pré-teste, além da manutenção de questões baseadas nos indicadores de trabalho decente, ocorreram as devidas adaptações aos modelos de trabalho dos entregadores, tentando sempre estreitar a relação para que fosse possível extrair o máximo de conteúdo, a base deste relatório.

Devido à crise sanitária vivida pelo Brasil e pelo mundo, as aplicações dos questionários, assim como seu desenvolvimento, foram realizadas em formato virtual. Em um primeiro momento, através de uma convocatória aberta a todos os interessados, seguida de indicações de líderes de associações ligadas à categoria.

Como forma de obter os melhores resultados com a pesquisa, todos os entrevistados foram informados sobre o projeto e os seus objetivos, além de tranquilizados quanto à não necessidade de se identificarem e à garantia de que não haveria divulgação de suas participações, para que não houvesse qualquer forma de retaliação.

PESQUISA COM ESTABELECIMENTOS (RESTAURANTES)

Assim como o questionário dos entregadores, o questionário dos estabelecimentos foi pensado e construído virtualmente em conjunto com a CUT, o IOS e pesquisado-

res, com objetivo de identificar o perfil dos estabelecimentos que utilizam os serviços de entrega por aplicativos.

Este questionário foi dividido em três temas centrais, de maneira que a pesquisa fosse desenvolvida de forma clara e objetiva, com o intuito de extrair a maior quantidade de informações para o desenvolvimento dos relatórios. Os temas são: (1) Gestão e Emprego, (2) Remuneração e Benefícios e (3) Saúde e Segurança do Trabalho.

Os Restaurantes participantes seriam selecionados através de indicações da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL) regional e pela escolha dos pesquisadores do projeto, que tentaram aplicar os questionários em estabelecimentos de diferentes portes e regiões das cidades pesquisadas, a fim de obter informações para possível comparação entre as semelhanças e diferenças de Brasília e Recife.

Da mesma maneira que os entregadores, os respondentes que representavam os estabelecimentos também foram informados sobre o objetivo e o desenvolvimento do projeto, além de terem suas identidades preservadas como forma de evitar retaliações. Com a intenção de preservar a saúde dos participantes e dos pesquisadores, devido à covid-19, os questionários poderiam ser aplicados virtualmente.

PESQUISA COM PODER PÚBLICO

Diferentemente dos métodos de pesquisas anteriores, a pesquisa com o Poder Público busca identificar se existem políticas públicas sendo desenvolvidas ou já em exercício que contemplem os trabalhadores e as trabalhadoras de entregas por aplicativo. Levando em consideração o fato de esta ser uma categoria relativamente nova e que teve uma grande adesão de usuários devido à alta de desemprego causada pela pandemia de covid-19, a investigação busca saber se o poder público se preparou e realizou iniciativas que tratem das demandas dos entregadores e das entregadoras de aplicativo, além de identificar se há espaço dentro da esfera governamental para diálogo com entidades que representem esses trabalhadores.

PESQUISA COM AS PLATAFORMAS DIGITAIS

No questionário desenvolvido para as plataformas, tentamos captar informações que relatassem o perfil dos/as entregadores/as. A ideia foi obter dados sobre os/as entregadores/as antes e depois da pandemia. Procuramos, também, identificar se houve e quais foram as ações sanitárias das plataformas digitais em relação à pandemia do novo coronavírus. Com a criação de um bloco a respeito do diálogo social, tivemos a intenção de investigar se e como as plataformas digitais dialogavam com os/as entregadores/as e com instâncias do Poder Público, entre outros pontos a respeito da temática de diálogo social.

Ainda, tentamos explorar no instrumento algumas informações das plataformas, entre as quais: que critérios eram utilizados para definir taxas, prioridade de entrega, suspensões e bloqueios; se havia intermediários entre as plataformas e os/as en-

regadores/as e como era tal relação. No bloco final, a nossa tentativa era verificar se as plataformas adotavam medidas de proteção à saúde física e mental dos/as entregadores/as que lhes prestavam serviço.

PESQUISA COM AS ASSOCIAÇÕES DE PLATAFORMAS DIGITAIS

Quanto ao instrumento elaborado para a entrevista com as Associações, procuramos formular perguntas que tentassem captar os seguintes pontos: se e de que modo a entidade representava os interesses coletivos dos/as seus/as associados/as; se a entidade representava nacionalmente os/as associados/as; se e de que modo havia acompanhamento das possíveis regulamentações ao setor representado; se e de que modo havia o acompanhamento de proposições legislativas que pretendem instituir direitos trabalhistas e previdenciários aos/às entregadores/as; se e de que modo a entidade realizava diálogo social com outras organizações e com o Poder Público, entre outras questões.

SOBRE OS CONTATOS COM ATORES SOCIAIS PARA PARTICIPAREM DA PESQUISA

Além dos/as trabalhadores/as entrevistados/as, procuramos, no processo de elaboração do nosso estudo, convidar alguns atores sociais que estão ligados ou envolvidos, de algum modo, nas atividades de entregas, a fim de que pudessem participar da pesquisa. Nas atividades de entrega, estão envolvidos plataformas digitais, restaurantes e outros estabelecimentos comerciais, associações de classes, entidades governamentais, consumidores/as etc.

De forma mais direta, convidamos os seguintes atores sociais, para que pudessem participar do estudo: algumas das principais plataformas digitais, representantes do Poder Público das regiões escolhidas para a pesquisa de campo, proprietários de restaurantes que recebem pedidos via plataforma, associações que representam interesses das plataformas digitais e de restaurantes. A participação dos diferentes atores sociais contribuiria para que tivéssemos ciência das ações que realizavam no âmbito de suas esferas de competência e atuação, ajudando a conhecê-las e divulgando-as.

Não conseguimos efetuar nenhuma entrevista, para além dos/as entregadores/as, a despeito das diversas tentativas que realizamos. De forma geral, fizemos contatos com esses atores sociais de diversos modos, como convites por e-mails, por telefone, reuniões presenciais etc. Nos locais em que os/as entregadores/as foram entrevistados/as, ocorreram tentativas de diálogo com representantes de restaurantes e com o Poder Público; no entanto, não obtivemos êxito. Tivemos retorno e conseguimos aplicar o questionário em dois restaurantes e com um deputado estadual em Recife em atendimento ao convite do pesquisador Roberto Vêras de Oliveira (UFPB), que coordenou os trabalhos de campo naquela cidade. De acordo com o pesquisador, a despeito de ter contactado dezenas de estabelecimentos, apenas dois retornaram os contatos. A outra entrevista com representantes do Poder Público, realizada

com o deputado estadual João Paulo (PT/PE), foi concluída por teleconferência.

No Quadro 3, procuramos descrever como se deram os convites ao Poder Público nos locais em que aconteceu a pesquisa de campo. Em síntese, os convites foram feitos pelos pesquisadores/as do Instituto Observatório Social, inclusive, com a mediação e o apoio de dirigentes sindicais da CUT, mais especificamente, no diálogo com representantes do governo distrital que até iniciaram conversas, mas, assim, como os demais, não responderam ao questionário elaborado.

QUADRO 3 – SÍNTESE DAS TENTATIVAS DE DIÁLOGO COM O PODER PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E PERNAMBUCO

Data	Descrição de ocorrências
24 de junho 2021	Dirigentes sindicais da CUT Nacional e da CUT Distrito Federal conseguem, depois de alguns pedidos, realizar reunião com representantes da Secretaria do Trabalho do Distrito Federal. Na ocasião, os dirigentes sindicais explicaram os objetivos do projeto, a parceria com a OIT, esclareceram dúvidas, a importância de conhecer possíveis déficits de trabalho decente no setor de entrega mediado por aplicativos, destacaram a necessidade de promoção do diálogo social etc. Como encaminhamento da reunião, os dirigentes Cutistas se comprometeram a enviar o questionário para que os representantes do Governo do Distrito Federal pudessem analisá-lo e respondê-lo.
30 junho de 2021	Mediante envio de Ofício de n. 185, no dia 30 de junho, a CUT/DF pediu para que o Governo do Distrito Federal participasse da pesquisa, colocando à disposição alternativas para que esta participação ocorresse através de videoconferência ou de respostas ao questionário enviado por escrito. A CUT/DF colocou-se à disposição para esclarecimentos a quanto possíveis dúvidas, bem como para agendamento da participação dos indicados pelo Governo Distrital.
11 agosto de 2021	Mediante envio do Ofício de n. 201, no dia 11 de agosto de 2021, a CUT/DF reiterou o teor do Ofício de n.185 à Secretaria de Estado do Trabalho do Distrito Federal, com um adendo de que, caso o governo do DF não respondesse o questionário, a sua não participação seria informada à OIT.
13 de agosto de 2021	Instituto Observatório Social (IOS) envia e-mails para o Governo de Pernambuco e para a Prefeitura de Recife (para o primeiro a mensagem foi para a Secretaria Estadual de Comunicação de Pernambuco e a segunda foi representada por mensagem direcionada à Secretaria Municipal de Trabalho de Recife). Na ocasião, em resumo, além de convidar o Governo estadual e a Prefeitura para participarem da pesquisa, as mensagens enviadas por e-mail procuraram demonstrar a importância do estudo, os seus objetivos, a disposição e a flexibilidade dos pesquisadores em atender os representantes do Poder Público, de acordo com suas possibilidades (disposição e flexibilidade que foram dadas aos representantes do Governo Distrital como apontado anteriormente).
18 de agosto de 2021	Instituto Observatório Social envia novamente e-mails ao Governo de Pernambuco e para a Prefeitura de Recife. Foram enviadas mensagens às mesmas Secretarias de cada ente federado, como em mensagens do dia 13 agosto. No dia 18 de agosto, apenas foram reiteradas mensagens que já tinham sido encaminhadas em 13 agosto.

E-mails enviados		
Data	Ator Social	Conteúdo do e-mail
29/03/2021	Loggi	Apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
29/03/2021	iFood	Apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
29/03/2021	James Delivery	Apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
29/03/2021	99	Apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
29/03/2021	Uber	Apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA

No Quadro 4, podemos verificar um balanço concernente aos contatos feitos pelo IOS por e-mails com algumas plataformas digitais e com associações que representam as plataformas e restaurantes. Como se pode notar, foram elencadas as datas, as entidades para as quais foram enviadas as mensagens, uma breve síntese das mensagens enviadas e as respostas recebidas. Cabe sublinhar que todos os convites realizados aos atores sociais para participarem do nosso estudo seguiram o mesmo procedimento: houve uma apresentação institucional do IOS; explicação dos objetivos do estudo, de que procurávamos incentivar a participação do/a convidado/a para que pudesse assim expor suas ações, pontos de vista, eventuais críticas etc.; colocamo-nos à disposição para solucionar dúvidas e nos adequar às condições do convidado em termos de dia e horário para que a entrevista pudesse ocorrer. Apesar de todo esforço, infelizmente, como já mencionamos anteriormente, não conseguimos avançar na participação de outros atores sociais, envolvidos em graus diferentes no setor de entrega mediada por aplicativos.

QUADRO 4 – RELAÇÃO DE ATORES SOCIAIS CONTATADOS POR E-MAIL E SUAS RESPECTIVAS MANIFESTAÇÕES

29/03/2021	Rappi	Apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
09/04/2021	Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL)	Apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
10/04/2021	ABRASEL	Apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
10/04/2021	iFood	Reenvio para os responsáveis de políticas públicas da empresa, com a apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
10/04/2021	Rappi	Reenvio para os responsáveis de políticas públicas da empresa, com a apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
10/04/2021	99	Reenvio para os responsáveis de políticas públicas da empresa, com a apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
10/04/2021	Uber	Reenvio para os responsáveis de políticas públicas da empresa, com a apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
27/04/2021	ABRASEL PE	Reenvio para a ABRASEL regional, com a apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
27/04/2021	ABRASEL DF	Reenvio para a ABRASEL regional, com a apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
28/04/2021	Zé Delivery	Apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
28/04/2021	James Delivery	Reenvio da apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
28/04/2021	Associação O2O	Apresentação do IOS e do projeto. Explicação da metodologia aplicada pelo IOS no processo de pesquisa, e convite para a realização de uma entrevista por videoconferência.
07/07/2021	Zé delivery	Envio do ofício-convite assinado pela OIT, explicando o projeto e o processo de pesquisa e pedindo a disponibilidade das plataformas/associações em participar de uma entrevista por videoconferência.

07/07/2021	Loggi	Envio do ofício-convite assinado pela OIT, explicando o projeto e o processo de pesquisa e pedindo a disponibilidade das plataformas/associações em participar de uma entrevista por videoconferência.
12/07/2021	iFood	Envio do ofício-convite assinado pela OIT, explicando o projeto e o processo de pesquisa e pedindo a disponibilidade das plataformas/associações em participar de uma entrevista por videoconferência.
12/07/2021	Rappi	Envio do ofício-convite assinado pela OIT explicando o projeto e o processo de pesquisa e pedindo a disponibilidade das plataformas/associações em participar de uma entrevista por videoconferência.
12/07/2021	James Delivery	Envio do ofício-convite assinado pela OIT, explicando o projeto e o processo de pesquisa e pedindo a disponibilidade das plataformas/associações em participar de uma entrevista por videoconferência.
12/07/2021	99	Envio do ofício-convite assinado pela OIT, explicando o projeto e o processo de pesquisa e pedindo a disponibilidade das plataformas/associações em participar de uma entrevista por videoconferência.
12/07/2021	Uber	Envio do ofício-convite assinado pela OIT, explicando o projeto e o processo de pesquisa e pedindo a disponibilidade das plataformas/associações em participar de uma entrevista por videoconferência.
12/07/2021	Amobitec	Envio do ofício-convite assinado pela OIT, explicando o projeto e o processo de pesquisa e pedindo a disponibilidade das plataformas/associações em participar de uma entrevista por videoconferência.
12/07/2021	Associação O2O	Envio do ofício-convite assinado pela OIT, explicando o projeto e o processo de pesquisa e pedindo a disponibilidade das plataformas/associações em participar de uma entrevista por videoconferência.

Respostas		
08/04/2021 e 13/07/2021	Loggi	A plataforma não aceitou participar da pesquisa. No e-mail de resposta, ela informa que, devido à Lei Geral de Proteção de Dados, a plataforma está impedida de compartilhar informações sobre os profissionais cadastrados, bem como que aspectos concorrenciais a desautorizam a discorrer sobre a atuação da empresa nos municípios mencionados
12/07/2021	Associação O2O	A agência de comunicação responsável pela conta da Associação respondeu o e-mail com o ofício da OIT pedindo informações sobre a pesquisa. As informações foram por nós enviadas, contudo, não obtivemos retorno. Foram enviadas diversas solicitações para que a entrevista fosse feita. Entretanto, não tivemos sucesso em relação aos retornos. O prazo para retorno era até 25/08/2021.
13/07/2021	iFood	Foi respondido o e-mail enviado com o ofício da OIT, demonstrando interesse em participar da entrevista, bem como pedindo maiores informações sobre o projeto de pesquisa. Encaminhamos as informações solicitadas para a agência de Relações Públicas, entidade responsável pela conta da iFood. Foram realizadas diversas trocas de e-mail com esclarecimentos das dúvidas suscitadas da Plataforma, porém não foi possível realizar a entrevista, pois a empresa e agência pararam de nos responder. O último contato, em que foi enviado o questionário e desde o qual não obtivemos mais resposta, foi no dia 20/08/2021. O prazo de retorno era o dia 01/09/2021

A ideia de convidar os diferentes atores sociais baseia-se no entendimento de que é fundamental criar soluções diante de eventuais diferenças dos interesses dos grupos sociais envolvidos em dado segmento, ao dar oportunidade para que expressem pontos de vista, ações, queixas etc. Nossa postura em busca do diálogo social, ao estender o convite para os diferentes atores sociais envolvidos no serviço de entrega, está em sintonia com o entendimento da OIT, que, além de incentivar a criação de espaços de diálogo social, vale-se deste mecanismo em sua governança. Mesmo sem a participação direta dos atores sociais convidados na pesquisa, notar-se-á que em alguns momentos nos baseamos e confrontamos à luz dos achados do estudo o posicionamento de alguns deles, como declarações públicas de gestores das plataformas digitais em páginas da internet sobre determinado assunto relacionado à nossa pesquisa.

QUANTO AO PERCURSO PARA A APLICAÇÃO DAS ENTREVISTAS COM OS/AS ENTREGADORES/AS

Em tempos normais, o convite e a mobilização para que os/as entregadores/as participassem das entrevistas já seria um desafio. Tal situação aconteceria, de certa forma, pois o/a trabalhador/a tenderia a criar certa resistência para participar de entrevistas, posto que poderia ter os seus rendimentos comprometidos ao dedicar parte de sua jornada de trabalho com esta participação. Seria preferível aos/às trabalhadores/as priorizarem a realização de atividades concernentes às entregas de variados produtos em vez de parar e reservar alguns minutos para conceder entre-

vista. Este desafio, outrossim, tornou-se maior por ocasião da pandemia causada pela covid-19, por diversos motivos, como o aumento da demanda de serviços para atender parcelas expressivas da sociedade que precisaram ficar confinadas em suas residências em isolamento social; devido às recomendações sanitárias de evitar contatos próximos etc. E foi, justamente, no contexto desta pandemia, que, com dedicação e mobilização de recursos específicos, os pesquisadores conseguiram entrevistar trabalhadores/as em Recife e Brasília. Ao todo, foram entrevistados/as 83 entregadores/as, sendo 39 em Brasília e 44 em Recife.

Em linhas gerais, as equipes de pesquisadores/as mobilizaram e utilizaram diversos recursos para chegar aos 83 entrevistados/as, como o apoio de dirigentes sindicais para convidar e mobilizar trabalhadores/as, divulgando a pesquisa em grupos de Whatsapp, Telegram e Facebook; e indicação de um/a entregador/a participante da pesquisa de outro/a, para que este último pudesse participar também, formando assim uma espécie de “rede de entregadores/as entrevistados/as”. Neste último ponto, é essencial um breve esclarecimento, já que essa “rede de entregadores/as” parece ter sido um meio importante e útil para que se alcançasse o total de trabalhadores/as entrevistados/as, bem como contribuiu para expor os propósitos da pesquisa e como ela poderia ajudar os/as trabalhadores/as na sua busca por melhores condições laborais.

A “rede de entregadores/as entrevistados/as” constituída é chamada de técnica “bola de neve”. Essa técnica é um dos recursos utilizados em pesquisas em que a coleta de dados se dá por meio de entrevistas qualitativas e pode ser útil quando o/a pesquisador/a enfrenta dificuldades no acesso à população que pretende estudar. Tal técnica é definida como uma amostra não probabilística, que se vale por mobilizar as chamadas cadeias de referência. A “bola de neve” é operacionalizada quando buscamos os denominados informantes-chaves (conhecidos como “sementes”) – ou até mesmo quando mobilizamos documentos específicos – que nos auxiliam a identificar e localizar uma população que se enquadra nos critérios (como objetivos da pesquisa, perfil específico etc.) definidos para a investigação dentro do universo geral da população (VINUTO, 2014, p. 203).

Ademais, da perspectiva da operacionalização das entrevistas, a aplicação dos questionários junto aos/às trabalhadores/as procurou compatibilizar a segurança sanitária dos/as envolvidos/as no processo, bem como ofertar flexibilidade de horário para que a entrevista fosse aplicada, a fim de minimizar ao máximo possíveis perdas financeiras aos/as trabalhadores/as durante o tempo em que estivessem concedendo entrevistas. Desse modo, os/as pesquisadores/as procuraram se adaptar ao melhor horário para os/as trabalhadores/as. Valendo-se da tecnologia digital, as entrevistas aconteceram mediante o uso de aplicativos de videoconferência.

Com o intuito de compreender melhor e apreender o percurso de aplicação das entrevistas, pedimos para que os pesquisadores responsáveis fizessem um relato deste processo. Os relatos encontram-se descritos no Quadro 5 e foram escritos pelos próprios pesquisadores responsáveis.

QUADRO 5 – RELATOS DOS PESQUISADORES A RESPEITO DO PERCURSO PARA APLICAÇÃO DE ENTREVISTAS

Local	Nome do pesquisador (responsável pelo relato e coordenação da pesquisa)	Descrição do relato do percurso para aplicação das entrevistas com os/as entregadores/as
Recife	Roberto Verás de Oliveira	<p>Esta pesquisa se baseou fundamentalmente na realização de entrevistas por teleconferência com 44 entregadores por aplicativos. De modo complementar, foram realizadas entrevistas com dois donos de estabelecimentos que usam tal serviço e um deputado estadual que tem realizado ações no setor. Foi, ainda, levantado material documental junto à Assembleia Legislativa de Pernambuco e material jornalístico junto a jornais, blogues e sites existentes no estado. Lançamos mão também de material coletado junto à plataforma Reclame Aqui, que registra reclamações de clientes e prestadores de serviços e as respectivas respostas por parte das empresas reclamadas. Por essa via, identificamos 100 reclamações de entregadores do iFood seguidas das respostas da empresa, filtradas com a palavra-chave “Recife”, entre os anos de 2020 e 2021 (até agosto). Por fim, contamos com dados da PNAD Covid, da PNAD Contínua e de pesquisas de terceiros.</p> <p>No que se refere às entrevistas com entregadores, embora a amostra não tenha sido projetada para ter representatividade estatística, procuramos contemplar um perfil mais próximo possível da diversidade de realidades que envolvem os entregadores da Região Metropolitana de Recife, buscando incluir, além de homens (que aparentemente compõem a esmagadora maioria da categoria), mulheres (que começam a se fazer presentes na atividade), assim como entregadores que usam moto e os que usam bicicleta nas atividades de entrega.</p> <p>Por meio da mediação da CUT de Pernambuco, chegamos aos primeiros entrevistados. A partir daí, por indicações deles próprios, fomos ampliando a lista de contatos. Um apoio inestimável foi dado pelo presidente da Amap-PE (Associação dos Motofretistas de Pernambuco), Rodrigo Lopes.</p> <p>Como, por exigência do exercício profissional, os entregadores precisam dispor de smartphone com acesso à internet, pudemos usar um aplicativo de teleconferência (Google Meet) para realizar as entrevistas, com gravações de imagem e som, sempre com autorização dos entrevistados. Dessa forma pudemos realizar as entrevistas em horários e ambientes mais adequados e confortáveis para entrevistados e entrevistadores, com tempo médio de 1,5 hora, de modo a percorrer as quase 90 perguntas do questionário.</p> <p>Com os resultados obtidos (particularmente os dados objetivos fornecidos com as entrevistas), pudemos observar a distribuição de frequências por meio de tabelas e gráficos simples, gerando reflexões que puderam ser enriquecidas com a dimensão qualitativa das entrevistas (percepções dos entrevistados a respeito de várias dimensões do trabalho realizado por eles e pelos colegas) e os demais materiais coletados.</p> <p>Entre os 44 entrevistados, 26 (59%) declararam que faziam entregas com bicicletas, e 18 (41%), com motos. Visto que os perfis desses dois grupos destoam em vários pontos, na apresentação e análise dos dados, essa distinção foi levada em consideração em várias ocasiões ao longo do texto.</p>

Local	Nome do pesquisador (responsável pelo relato e coordenação da pesquisa)	Descrição do relato do percurso para aplicação das entrevistas com os/as entregadores/as
Brasília	<p>FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA</p> <p>Ricardo Colturado Festi</p>	<p>Em Brasília, a pesquisa foi realizada por uma equipe de dez pesquisadores do Grupo de Pesquisa Mundo do Trabalho e Teoria Social da Universidade de Brasília, composto por discentes da graduação e da pós-graduação, mais o seu coordenador e professor. Entre os discentes, quatro estudantes de graduação receberam auxílio financeiro do projeto.</p> <p>As entrevistas foram realizadas de janeiro a março de 2021. Primeiramente, foram feitos contatos com um grupo de entregadores conhecidos pelos pesquisadores e/ou que participaram das entrevistas piloto do questionário. Por meio destes, foi divulgada uma arte e um chamado direcionado aos entregadores por aplicativos, com o objetivo de explicar a pesquisa. Ao final da mensagem, os interessados tinham acesso a um link de um Formulário do Google que poderiam preencher com seus dados pessoais (nome, e-mail, telefone, gênero etc.). Esta mensagem foi compartilhada em grupos de entregadores no Whatsapp, no Telegram e no Facebook. Após esta etapa de inscrição, entramos em contato com os interessados por meio do Whatsapp e começamos a marcar individualmente o dia e o horário das entrevistas.</p> <p>Ao longo das semanas, avaliávamos os perfis dos entregadores entrevistados e os comparávamos com os dados levantados na PNAD Covid-19. Assim, buscamos ajustar a nossa amostra de entrevistados com as porcentagens de tipos de perfis da PNAD. Por exemplo, tivemos dificuldade de encontrar espontaneamente, por meio do método da “bola de neve”, entregadoras mulheres e bikers para participar da pesquisa. Nesses casos, recorremos a entregadores já entrevistados para que nos indicassem contatos com esses perfis.</p> <p>Entramos em contato com 69 entregadores e, após explicarmos a eles a pesquisa e seus objetivos, agendamos 57 entrevistas entre janeiro e março de 2021. Dezesete destas entrevistas não foram realizadas por desistência ou cancelamento dos próprios entregadores. Ao final, 39 entregadores foram entrevistados.</p> <p>As entrevistas foram realizadas com a presença de ao menos dois pesquisadores, sendo que um era responsável por conduzir a dinâmica das perguntas e o outro por anotar as respostas. Para isso, transformamos o questionário em um Formulário do Google, algo que facilitou posteriormente a conversão dos dados em planilhas do Excel. Pela própria característica do questionário, uma mescla de perguntas abertas e fechadas, os entrevistadores ficaram livres para formular novas questões quando avaliassem a sua pertinência.</p> <p>Ao final, todas as entrevistas foram avaliadas pelos pesquisadores participantes, destacando-se os assuntos abordados nas respostas abertas. Dessa forma, finalizamos o trabalho com a transcrição da maioria das entrevistas realizadas</p>

Expediente:

Organização Internacional do Trabalho - OIT

Central Única dos Trabalhadores - CUT

Antonio de Lisboa Amâncio Vale (Secretário de Relações Internacionais)
Quintino Marques Severo (Secretário adjunto de Relações Internacionais)
Maria das Graças Costa (Secretária de Organização e Política Sindical)
Jorge de Farias Patrocínio (Secretária adjunto de Organização e Política Sindical)

Instituto Observatório Social - IOS

Nelson Morelli (Presidente)
Lucilene Binsfeld (Secretária geral)

Textos

Aline Gil Pereira Soares, Bruna Vasconcelos de Carvalho, Diego Rodrigues de Loiola, Fernando Vicente Vivaldo, João Victor da Motta Baptista, Kethury Magalhães dos Santos, Leandro de Souza Alves Machado, Maressa Fauzia Pessoa Dantas, Marina de Mello Couto, Nicolas Eyck Van Dyck Araújo de Oliveira, Raphael Santos Lapa, Ricardo Colturato Festi, Roberto Vêras de Oliveira, Sandra A. Oliveira Cordeiro da Silva, Thayuany de Jesus Rodrigues, Thiago Eizo Coutinho Maeda, Vinícius Torres Araújo Dourado

Revisão

Leonardo Dias de Paula

Diagramação

MGiora Comunicação



INSTITUTO
OBSERVATÓRIO
SOCIAL



Organização
Internacional
do Trabalho