

O TRABALHO EM PLATAFORMAS DIGITAIS NO BRASIL

A desmistificação do autogerenciamento no trabalho em plataformas digitais

The demystification of self-management at work in digital platforms

Sara Nogueira de Araujo

Graduanda em Ciências Sociais pela Universidade de Brasília.
<https://orcid.org/0000-0002-2003-0536>

RESUMO: A ampliação do uso das tecnologias de informação e de comunicação possibilitou novos modelos de gestão do trabalho. Com isso, esse artigo tem como objetivo analisar os principais processos que têm contribuído para construção desse novo modelo de gestão e como ele se dá na esfera do trabalho em plataformas digitais, que apesar de se considerarem somente mediadoras, em verdade, têm domínio sobre as ofertas, premiações e horários de cada um de seus “parceiros”. Esse estudo foi desenvolvido a partir de uma abordagem qualitativa baseada em pesquisa bibliográfica e aplicação de questionários *survey*, por meio de entrevistas. A partir das informações levantadas, foi possível observar que a tecnologia pode ser utilizada como ferramenta na manutenção do controle de uma organização sobre os(as) trabalhadores(as), ao gerir a produtividade que simultaneamente possibilitam a ocultação da imagem patronal, além de desvincular o indivíduo do processo de trabalho e manter a opacidade em relação aos dados relevantes sobre as atividades exercidas. Vale o ressalvo que o intuito dessa pesquisa não foi trazer uma perspectiva tecnofóbica em relação ao trabalho em plataformas digitais, mas dar ênfase aos fenômenos que favorecem o controle nesse modelo de gestão do trabalho.

Palavras-chave: plataformas digitais; autogestão; algoritmos; trabalho por aplicativo.

ABSTRACT: The expansion of the use of information and communication technologies enabled new models of work management. Thus, this article aims to analyse the main processes that have contributed to the construction of this new management model and how it takes place in the sphere of work on digital platforms, which, despite being considered only mediators, in fact, have mastery over the offers, awards and schedules of each of their "partners". This study was developed from a

qualitative approach based on bibliographic research and application of Survey questionnaires through interviews. From the information collected, it was possible to observe that the technology can be used as a tool in maintaining the control of an organization on the workers, while managing the productivity that simultaneously allow the concealment of the employer image, the individual from the work process and maintain the opacity in relation to the relevant data on the activities performed. It is worth noting that the purpose of this research was not to bring a technophobic perspective in relation to work on digital platforms, but to emphasize the phenomena that favour control in this model of work management.

Keywords: digital platforms; self-management; algorithms; app work.

1. INTRODUÇÃO

A Quarta Revolução Industrial trouxe consigo elementos importantes para compreender as mudanças morfológicas no mundo do trabalho. Com o objetivo de buscar melhorias nos processos de trabalho, como a aceleração e o aumento da produtividade, essa revolução integrou a automação industrial a diferentes elementos tecnológicos como *big data*¹, computação em nuvem², inteligência artificial³, internet das coisas⁴ e robótica⁵. Como consequência deste processo, na Feira de Hannover, em 2011, o governo alemão apresentou a Indústria 4.0 com a finalidade de propor de forma estratégica a inserção da alta tecnologia no mundo produtivo (ANTUNES, 2020).

Se antes as grandes corporações estavam limitadas ao tempo e espaço (GRAHAM; ANWAR, 2020), esse fenômeno as beneficiou de modo que suas relações se tornaram mais flexíveis e em alcance global, produzindo assim novos tipos de modelo de negócios. A ampliação do uso das tecnologias de informação e da comunicação (TICs) possibilitaram as grandes corporações passarem a adotar o estilo de “empresa enxuta”⁶ e

1 “grande volume de dados, base para a produção de informações não estruturadas e estruturadas, produzidos de maneira exponencial na contemporaneidade” (PIMENTA, 2013, p.02).

2 “um novo modelo de computação que permite a distribuição dos seus serviços de computação, incluindo servidores, armazenamento, banco de dados e software seja feito de forma remota em qualquer lugar e independentemente da plataforma utilizada e sem a necessidade de instalar os programas” (MOÇO; CUNHA, 2020, p.46).

3 “é um ramo da ciência da computação que usando algoritmos definidos por especialistas é capaz de reconhecer um problema, ou uma tarefa a ser realizada, analisar dados e tomar decisões, simulando a capacidade humana” (LOBO, 2018, p.04).

4 “refere-se à conexão em rede de objetos do cotidiano, permitindo a comunicação entre eles” (MOÇO; CUNHA, 2020, p.46).

5 “é um ramo da tecnologia que engloba mecânica, eletrônica e computação, que atualmente trata de sistemas compostos por máquinas e partes mecânicas automáticas e controladas por circuitos integrados, tornando sistemas mecânicos motorizados, controlados manualmente ou automaticamente por circuitos elétricos” (OTTONI, 2010, p.01).

6 “consiste na eliminação do desperdício que possa existir ao longo da cadeia de valor da organização” (DURAN; BATOCCHIO, 2003, p.10).

novas formas de trabalho se destacarem, como por exemplo, o trabalho em plataformas digitais ou por aplicativos, que têm se tornado cada vez mais constantes e presentes no cotidiano dos(as) trabalhadores(as), principalmente aqueles inseridos na informalidade.

A questão de pesquisa que este artigo se depara é a seguinte: em um mundo do trabalho permeado por tecnologia e celeridade produtiva, como as grandes corporações mantêm sob controle toda uma multidão de trabalhadores(as)? Assim, este artigo tem como objetivo analisar os principais processos que têm contribuído para construção desse novo modelo de gestão e como ele se dá na esfera do trabalho em plataformas digitais, que apesar de se considerarem somente mediadoras, em verdade têm domínio sobre as ofertas, premiações e horários de cada um de seus “parceiros”.

Essa investigação está baseada na perspectiva crítica de Dardot e Laval (2016) sobre a racionalidade neoliberal e ao debate sobre o fenômeno de uberização no mundo do trabalho de Abílio (2019) e Antunes (2020). Busca-se analisar, a partir desses processos históricos, a construção da gestão de domínio e controle sobre os trabalhadores/as nas plataformas digitais. Esse estudo foi desenvolvido a partir de uma abordagem qualitativa baseada em pesquisa bibliográfica e aplicação de questionários *survey*, por meio de entrevistas.

O artigo está organizado em três partes. A primeira parte apresenta o processo histórico do neoliberalismo e como ele se afirma ao se tornar um influenciador ideológico do discurso de um sujeito autônomo. Já a segunda parte traz explicação sobre o que são as plataformas digitais e a discussão de como a tecnologia inserida na funcionalidade dessas plataformas permite uma gestão de dominação tendo como principal ferramenta os algoritmos. Por fim, a terceira parte aborda a ambiguidade entre a autonomia e controle dentro do trabalho em plataformas digitais, baseado nos relatos sobre a rotina de trabalho de entregadores por aplicativos.

2. NEOLIBERALISMO, GESTÃO E SUJEITO

Para compreender como a subjetividade neoliberal construída ao longo dos anos propicia um cenário ideal para a fomentação do discurso de sujeito autônomo, antes é necessário compreender como o neoliberalismo se afirma como influenciador ideológico em escala global. É a partir dos anos 1970 que ocorrem mudanças relevantes no âmbito político econômico que trazem um direcionamento para melhor compreensão do contexto em que o neoliberalismo alcançou a hegemonia ideológica, como coloca Harvey (2013). Nesta década, ocorre uma nova etapa de percepção do espaço-tempo no modo de organização capitalista, devido a uma série de fatores, os quais serão revisitados a seguir.

Em 1973, a crise no mercado mobiliário somada à guerra árabe-israelense com aumento na exportação de petróleo ao Ocidente desencadeou uma estagnação nas economias capitalistas. Diante deste entrave, o sistema econômico capitalista buscou, por meio do regime de acumulação flexível⁷, soluções para lidar com as novas possibilidades na organização industrial e do trabalho. Por exemplo, uma estratégia de sobrevivência das corporações foi acelerar o tempo de giro do capital, já que elas se encontravam com excedente inutilizável. Outro ponto de destaque foi que a concorrência proporcionou constantes avanços tecnológicos, a automação, novas linhas de produtos e os nichos de mercado. Repercussão que vai reestruturar a divisão em escala global do trabalho, bem como a mobilidade de capital.

Com essas transformações, a “rigidez fordista” foi dando lugar a uma experiência tempo-espaço que toma novos rumos, tornando-se mais dispersas e de maneira que o controle sobre o trabalho flua com mais facilidade. No que tange às relações de trabalho, a subcontratação acabou levando à flexibilização contratual, e essa, por sua vez, levou à inviabilidade de vínculo direto com os(as) trabalhadores(as), facilitando, desse modo, a dispensação dos(as) trabalhadores(as) conforme é interpretado por Harvey (2013). A flexibilidade, nesse sentido, funciona como um meio de satisfazer as necessidades específicas da empresa voltadas ao distanciamento da imagem patronal.

A implementação do processo de reestruturação a fim de recuperar o giro do capital, propicia a transição da crise do fordismo para o surgimento da acumulação flexível. Enquanto no modelo fordista o potencial de produção estava diretamente relacionado ao número de funcionários, na acumulação flexível o objetivo é produzir mais com o menor número possível de funcionários. Para os(as) trabalhadores(as) há uma necessidade maior de qualificação, participação e intensificação no processo de trabalho. Assim, qualquer lugar que tenha atividades industriais ou serviços é atravessado pela fragmentação e precarização no mundo do trabalho (ANTUNES, 2002). Com equipes menores na produção, as indústrias desmantelam as forças de mobilização coletiva dos(as) trabalhadores(as), recuperando mecanismos de controle social. A intervenção do Estado de Bem-Estar Social⁸, ao enfrentar a crise econômica de 1970, depara-se com um nível de gastos que gera um expressivo ônus econômico. A atuação do Estado sobre o poder se fragiliza e as suas bases ideológicas passam a ser questionadas. Surge assim a necessidade de um modelo de gestão social que engloba as

7 A Acumulação flexível caracteriza um conjunto de práticas que tem como objetivo confrontar e desconstruir a rigidez relacionada ao fordismo. Tem como base a flexibilização dos processos voltados ao consumo, produtos, mercado e trabalho. “Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional” (HARVEY, 2013, p.140).

8 O Estado de Bem-Estar Social surge na Europa Ocidental e passa a ser adotado significativamente por outras regiões na década de 1960. Torna-se responsável por assegurar a minimização das desigualdades sociais como direito político para além da ideologia de liberdade e igualdade do liberalismo (BUFFON; COSTA, 2014).

necessidades político-econômicas. Como alternativa para solucionar as questões econômicas vigentes no período, o mercado passa a assumir o papel de regulador, tanto das relações econômicas quanto das relações sociais (BUFFON; COSTA, 2014). Assim o neoliberalismo⁹ é gestado com um discurso de que a não intervenção do Estado traria crescimento econômico e, conseqüentemente, desenvolvimento social.

Diante disso se indaga: como os sujeitos que vivenciaram o Estado de Bem-Estar se inclinaram às condições de trabalhos precários e ao aumento do desemprego? É nesse contexto de processo histórico que o neoliberalismo vem se afirmar como um influenciador ideológico sob a forma de uma racionalidade, ou seja, uma conduta que quando introjetada pelo sujeito o faz ampliar a diferentes aspectos de existência diretrizes de uma lógica governamental, como expõe Christian Laval:

O neoliberalismo é uma racionalidade que associa aspectos particulares: o fato de ser conduzida pelo Estado, mas que supõe uma transformação do Estado, as políticas neoliberais para transformar a sociedade são obrigadas a transformar o próprio Estado (LAVAL, 2018, TV BOITEMPO).

O neoliberalismo diz respeito à forma como os interesses privados vão se traduzindo em norma para as políticas públicas e estatais. Neste aspecto, com o objetivo de compreender como essa nova gestão da sociedade capitalista influencia o sujeito, Dardot e Laval (2016, p. 326) mostram como o interesse público se alinha cada vez mais ao interesse do setor privado, tendo como consequência uma alteração do sujeito político. Essa racionalidade faz a sociedade passar a ser vista como uma “empresa”, e o sujeito produtivo se torna “ultrapassado”, e manifesta-se a necessidade de “uma nova norma subjetiva”. A construção de um “sujeito empresarial”, “sujeito neoliberal” ou “neossujeito” então surge no horizonte, um sujeito que não se refere mais às técnicas de adestramento humano, tal qual aquele oriundo do período em que o binômio taylorista-fordista havia se tornado hegemônico.

Busca-se refinadamente tomar domínio da subjetividade desse sujeito, para que ele se envolva inteiramente ao que lhe for atribuído cumprir. É, portanto, um sujeito do “envolvimento total de si mesmo”, com condutas direcionadas a fim de que passe a trabalhar para empresa como se fosse trabalhar para si. Marx (2004) traz que a intenção nesse caso é substituir a alienação com o trabalho pelo envolvimento com o trabalho, ou seja, o engajamento aqui é a tentativa de suprimir a própria alienação através de técnicas que envolvem motivação, estímulo e incentivo. Cada indivíduo deve aprender a ser “ativo” e “autônomo”, operando a si mesmo para desenvolver estratégias que aumentem seu próprio capital humano.

9 “O neoliberalismo pode ser definido como o conjunto de discursos, práticas e dispositivos que determinam um novo modo de governo dos homens segundo o princípio universal da concorrência” (DARDOT; LAVAL, 2016, P.17)

Com isso, a violência aqui também acaba se reconfigurando, por transformar as pessoas em sujeitos egoístas, e, em comparação a isso, Dardot e Laval (2016, p. 36) apontam que o “eu e minhas competências”, “eu e minha maneira de agir”, “eu e meu cenário de sucesso” é um processo de individualização em que o egoísmo se torna uma das consequências psíquicas nesse formato de gestão no trabalho. Essa individualização acaba por enfraquecer as lutas coletivas por melhores condições, mesmo em um cenário do mundo do trabalho mais complexo e diversificado.

O desgaste dos direitos trabalhistas, a reprodução de insegurança frente às novas formas de emprego e a dependência dos(as) empregados(as) aos(as) empregadores(as) acabam facilitando a instalação da neogestão nas organizações. A novidade da neogestão reside no modelo que permite que os indivíduos sejam mais expostos a riscos, com o comportamento de quem está disposto(a) a enfrentar situações cada vez mais duras em sua rotina. A proposta desse novo modo de governo é que a empresa deixe de ser um espaço de comunidade ou realização pessoal e passe a ser um espaço de competição, das inovações, das mudanças e adaptação contínua ao mercado, da excelência e “falha zero”. Produz, assim, um sujeito orientado pela lógica de mercado que o torna competitivo, além de fomentar a concorrência entre os trabalhadores(as), enfraquecendo laços de solidariedade e coletividade.

3. AS PLATAFORMAS DIGITAIS

Além da racionalidade neoliberal transformar o sujeito no “empreendedor de si mesmo”¹⁰ para alimentar a lógica de competição do mercado, essa competição, por consequência, também demandou constantes avanços tecnológicos, novas linhas de produtos e nichos de atuação. A proposta da Indústria 4.0 de inserção da alta tecnologia no mundo produtivo possibilitou que as grandes corporações adotassem o estilo de “empresa enxuta”, pois agora não há mais necessidade de se limitar ao tempo e espaço, como outrora. Assim, esse fenômeno beneficiou as empresas ao tornarem suas relações mais flexíveis e com alcance global, produzindo assim novos tipos de modelo de negócios, como as plataformas digitais.

D’andrea (2020) traz que as plataformas digitais são constituídas a partir de uma arquitetura computacional, por meio da conexão e trocas de dados. Na definição de Srnicek (2016, p.91), “são estruturas digitais que possibilitam a interação entre dois ou mais grupos” e que permitem, por meio de dispositivos, uma interação entre usuários, elaborando, a partir delas, seus produtos e serviços. Assim, é defendido que o modelo

10 O empreendedor de si mesmo deriva da concepção foucaultiana do *HOMO ECONOMICUS*. Sujeito que tem sua subjetivação atravessada por valores empresariais. “A empresa é promovida como modelo de subjetivação: cada indivíduo é uma empresa que deve se gerir e um capital que se deve fazer frutificar” (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 378).

de negócio das plataformas digitais é ser essa estrutura responsável por intermediar a prestação de serviços e a demanda dos clientes supostamente de forma neutra.

Por serem estruturas que carregam em suas arquiteturas normas inscritas, não há neutralidade, pois, as plataformas se sustentam por meio de trocas de dados e são organizadas através de algoritmos. Além de serem formalizadas como propriedade, as plataformas são “guiadas por modelos de negócios e governadas por meio de termos de acordo dos usuários” (GROHMANN, 2020, p. 95). Os principais componentes dessas plataformas estão envolvidos em capturar e selecionar dados (dataficação) e personalizar seus conteúdos com base na vigilância e no controle sobre os trabalhadores(as).

Sabe-se que por um longo período o indivíduo esteve ligado diretamente ao seu local de trabalho. O que exigia, por seu turno, que suas atividades, objetos de trabalho e resultados que também estivessem ligados a este local. Inclusive, no período taylorista, havia uma obsessão e toda uma mensuração mais sistemática do trabalho, cabendo ao gestor assumir a função de reunir todo conhecimento, antes detido pelos trabalhadores, o que, segundo Woodcock (2020, p. 25), tinha por objetivo “classificá-lo, tabulá-lo e reduzi-lo a regras, leis e fórmula”.

Com as plataformas digitais, o trabalho pode ser realizado fora do espaço físico das empresas e suas ferramentas passam a ser dispositivos tecnológicos, como um *smartphone*. Os(As) trabalhadores(as) podem exercer sua atividade a qualquer tempo e de qualquer lugar, e, conseqüentemente, nesse fluxo a ligação entre os(as) trabalhadores(as) e o objeto de trabalho é rompida. Como alternativa de superar a dificuldade em estabelecer objetivos e avaliar as performances dos(as) trabalhadores(as) de plataformas digitais foram aplicadas tecnologias no processo prático dessa categoria de trabalho.

Nas plataformas digitais, o(a) gestor(a) é substituído(a) pelos algoritmos¹¹. A gestão algorítmica é responsável por vigiar, premiar, cronometrar a execução da tarefa, mensurar desempenho e até mesmo demitir os trabalhadores(as), como será exposto na terceira seção deste artigo. As informações coletadas por meio desse novo modelo de gestão possui uma motivação que até então não é explícita aos(às) trabalhadores(as). Ao contrário de períodos e modelos anteriores, aqui há mais opacidade e ausência de informação na relação gerencia-trabalhador. É dessa maneira que essas grandes corporações mantêm sob controle toda uma multidão de trabalhadores(as).

Os(as) trabalhadores(as), por exemplo, não têm acesso aos algoritmos, que ainda se modificam – ou são modificados – conforme a necessidade das plataformas digitais.

¹¹ De acordo com Bhargava (2017, p. 19), “Algoritmo é um conjunto de instruções que realizam uma tarefa”.

Além disso, eles também servem como ferramenta de controle e avaliação dessa categoria de trabalhadores(as), principalmente quando calculam a mensuração de produtividade dos(as) entregadores(as). Destaca-se, assim, que os algoritmos surgem como elemento central para pensar a gestão nesse modelo de negócio.

Para melhor compreender o que foi exposto até aqui, analisaremos uma empresa de plataforma digital que conseguiu pôr em prática os elementos da ideologia da subjetividade neoliberal em compasso à gestão algorítmica. Essa fusão entre tecnologia e neoliberalismo, no mundo do trabalho, resultou na concretização do processo de precarização do trabalho que já ocorria ao longo dos anos, um fenômeno conhecido como *uberização*.

4. A UBERIZAÇÃO

Segundo Bhargava (2017, p.19), a Uber¹² é uma empresa fundada em 2010, no estado da Califórnia, Estados Unidos, por Garrett Camp e Travis Kalanick. A empresa surgiu em 2009, a partir da necessidade de facilitar as solicitações de serviço de viagem. Ela é responsável por administrar a plataforma digital de mesmo nome que faz a conexão entre motoristas parceiros da empresa e passageiros consumidores. Nesse fluxo, os(as) passageiros(as) são atraídos(as) pela possibilidade de uma prestação de serviços confortável e de fácil acesso, enquanto os(as) motoristas parceiros(as) já se voltam pelas oportunidades de maior ganho e flexibilidade de horário de trabalho. Em cenários com alto índice de desemprego, o trabalho de entregas também se torna uma possibilidade para complementação de renda.

A imagem da Uber está fortemente baseada no uso da tecnologia que, segundo a mensagem transmitida, faz com que as pessoas acreditem que esse modelo de serviço seja um “futuro inevitável”, chamando assim a atenção dos acionistas de mercado de risco. A necessidade de se atrelar a imagem de inovação tecnológica contribui para a justificativa de se isentar de alguns compromissos como, por exemplo, o de não ser responsável pela segurança durante as viagens, nem arcar com os custos gerados pelo veículo e impostos. Ocorre que toda a prosperidade de empresas como a Uber, que atuam em plataformas digitais e se dizem intermediadoras entre clientes e trabalhadores(as), está relacionada à descentralização de suas responsabilidades legais e risco que agora são transferidos a uma multidão de trabalhadores(as).

Moda (2020) coloca que para que os motoristas possam atuar, é necessário que os países adotem políticas de flexibilidade. Enquanto a flexibilidade para o motorista

12 UBER. **Fatos e dados sobre a Uber**. 2020. Disponível em: < <https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/fatos-e-dados-sobre-uber/> >. Acesso em 17 jan..2021.

está relacionada à autonomia no horário que vai exercer suas atividades de trabalho, para a empresa a flexibilidade diz respeito diretamente a interferência nas legislações de Estado. Para Abílio (2019) e Antunes (2020), a Uber é, nesse sentido, uma das principais representantes desse movimento de desregulação de legislações, sobretudo trabalhistas, que vem ocorrendo ao longo dos últimos anos.

Por isso, e apoiando-se nesse exemplo paradigmático, que um conjunto de investigações passou a denominar como “uberização” esse fenômeno que envolve plataformas digitais, trabalho por aplicativos e/ou outros meios digitais ou digitalizados – do qual não está restrito apenas a empresa Uber. Com isso, Abílio e Antunes, expõem em suas produções que na prática, a tecnologia tem sido usada como ferramenta de controle pelo capital que vai desde o incentivo ao autogerenciamento até o distanciamento da legislação trabalhista.

Para Ricardo Antunes (2020, p. 11), a uberização “é um processo no qual as relações de trabalho são crescentemente individualizadas e invisibilizadas, assumindo, assim, a aparência de ‘prestação de serviços’ e obliterando as relações de assalariamento e de exploração do trabalho”. Cabe aqui a comparação com Abílio (2019), que aborda a uberização como um novo estágio de exploração do trabalho que influencia de maneira qualitativa tanto a legislação trabalhista, quanto a forma em que as empresas passam a gerenciar e controlar o trabalho, de modo também a expropriá-lo.

Por outro lado, Grohmann (2020) defende o uso do termo “plataformização do trabalho” ao invés de “uberização”, por acreditar que seja mais heterogêneo e complexo para se compreender a financeirização, a dataficação e a racionalidade neoliberal.

Se observada com cuidado, a uberização, na perspectiva de Abílio (2019) e Antunes (2020), fomenta uma discussão que envolve os processos históricos de precarização relacionados à morfologia do trabalho, que transpassam uma nova ambientação tecnológica como um novo modelo de negócio. Com isso, pode ser questionado o que a empresa Uber tem a ver com isso? Foi através do modelo de negócio dessa empresa que se pôde observar o intercruzamento – ou até a combinação – entre a terceirização, a informalidade e a flexibilidade, algo que Ricardo Antunes (2020) designa como a “trípode destrutiva” prosperada na prática.

A influência direta de grandes empresas direciona as ações do Estado frente à flexibilização legislativa que afetam diretamente os direitos que resguardam os trabalhadores(as). Baseado em uma racionalidade neoliberal que volta aos (às) trabalhadores(as) toda a responsabilização do fracasso. A tecnologia em si é só uma ferramenta, mas quando regida aos interesses do capital, torna-se uma ferramenta de manutenção do controle sobre os trabalhadores(as). Em suma, a *uberização* afirma o

insucesso da ideologia neoliberal ao pregar que o crescimento econômico gera desenvolvimento social. Desse modo, tornou-se urgente apresentar a perspectiva dos trabalhadores(as) sobre sua rotina de trabalho em plataformas digitais, mas antes é necessário compreender a metodologia utilizada neste estudo.

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA EMPÍRICA

Em um primeiro momento, adotamos por procedimentos metodológicos uma sistemática revisão na literatura especializada – em livros, artigos e reportagens –, com autores e autoras que investigaram o tema proposto. A revisão se baseia em fontes de produção que dão ênfase à perspectiva e experiências nas atividades dos trabalhadores(as) que atuam nas plataformas digitais, como o laboratório de pesquisa DigiLabour¹³. Os principais descritores utilizados na busca foram: autogestão, trabalho em plataformas, uberização, algoritmos e outros termos distribuídos e devidamente conceituados neste artigo.

Além disso, utilizou-se a ferramenta de aplicação de questionários do tipo *survey*, elaborado em conjunto com o grupo de pesquisa “Mundo do Trabalho e Teoria Social”¹⁴, aplicados no período de 2020 a 2021, via *Google Meet*, devido ao contexto de pandemia do Covid-19. A aplicação do questionário se deu pela autora deste artigo e demais membros do grupo de pesquisa, e o instrumento possuía questões que versavam sobre o perfil dos(as) trabalhadores(as), rotina de trabalho e perspectiva de organização política da categoria.

Como critérios de seleção dos entrevistados, a técnica usada foi a de amostragem bola de neve (Dewes, 2021). Essa técnica se baseia nos primeiros indivíduos que compõem a amostra, chamados de sementes, indicarem novos indivíduos que possuem as características similares e necessárias para análise do estudo. Geralmente, é aplicada em grupos de difícil acesso e demonstra resultados positivos principalmente em pesquisas qualitativas.

Foram entrevistados 39 motociclistas de Brasília e do entorno, com o objetivo de abarcar as perspectivas e experiências dos(as) trabalhadores(as) que desempenham atividades profissionais nas plataformas digitais. Para nossos fins, utilizamos trechos

13 Coordenado por Rafael Grohmann, DigiLabour é um laboratório de pesquisa que sistematiza informações e produções relacionadas a plataforma digital, trabalho digital, autogestão, entre outros. Disponível em: <<https://digilabour.com.br/>>. Acesso em 12 de fev. de 2023.

14 Grupo de pesquisa liderado por Ricardo Colturato Festi vinculado à Universidade de Brasília (UnB), tem como um de seus principais objetivos refletir sobre os novos desafios que o mundo do trabalho impõe à teoria social. Seus estudos e pesquisas atuais buscam dar conta de três eixos temáticos: (1) O mundo do trabalho na Era Digital, (2) Sociologia da sociologia do trabalho e (3) Mutações e crises do capital. Disponível em: <dgp.cnpq.br/dgp/espelhogrupo/5458347222787004>. Acesso em 12 de fev. de 2023.

transcritos das falas de 04 dos 39 motociclistas entrevistados, tendo em vista que os quatro entrevistados selecionados trazem em suas falas ricos detalhes sobre conteúdos que versam sobre a rotina de suas atividades de trabalho como *delivery*, assim como suas impressões acerca de tudo que vivenciam em seu cotidiano.

Em se tratando do perfil sociodemográfico¹⁵: 92% dos entrevistados são do sexo masculino e 8% do sexo feminino. No que diz respeito à idade, a maior concentração é de 48% dos entregadores estarem na faixa etária entre 19 e 30 anos. Outro ponto relevante no levantamento de dados é que 68% dos entregadores se reconhecem como pretos, sendo 52% pardos e 16% negros. Quanto às empresas de atuação, 90% realizam entregas para o IFood, seguido de 46% (UberEats), 41% (99food), 30% (Rappi), 12% (Loggi) e 3% (James). 57% moram no Distrito Federal, em sua maioria, nas regiões administrativas de Ceilândia, Taguatinga, Santa Maria e Guará. No entanto, 84% dos entregadores atendem demandas no Plano Piloto. Assim, o maior tempo de deslocamento de residência até a região de entrega dura em média de 30 a 40 minutos (CUT, 2021).

Devido aos desafios de pesquisa referentes ao acesso aos dados sobre trabalho e gestão das empresas de plataformas, essas informações serão mobilizadas a partir dos depoimentos dos(as) trabalhadores(as) de aplicativos entrevistados, aqui apresentados sob a forma de trechos transcritos. Ressalta-se que outros estudos mobilizaram semelhantes aportes metodológicos, como Moda (2020) e Castro (2020).

6. O TRABALHO EM PLATAFORMAS E SUAS CONTRADIÇÕES

A gestão por meio dos algoritmos se apoia em dados do prestador e em um perfil previamente elaborado por ele, junto à plataforma. Neste sentido, as empresas de plataforma fazem algumas exigências e são responsáveis por aprovar, ou não, o cadastro de seus parceiros. Com exemplificação, tem-se as informações disponíveis nos sites do Ifood¹⁶, Loggi¹⁷, 99food¹⁸ e Uber Eats¹⁹. Para ser um entregador “parceiro” é necessário, em geral, baixar o aplicativo, fazer um cadastro, selecionar meio de entrega (a pé ou veículos), anexar documentos solicitados e aguardar aprovação. Ao optar por

15 O grupo de pesquisa “Mundo do Trabalho e Teoria Social” foi responsável pelos resultados parciais quanto aos(as) trabalhadores(as) do Distrito Federal e podem ser melhor consultados no relatório “Condições de trabalho, direitos e diálogo social para trabalhadoras/es do setor de entrega por APP em Brasília e Recife”. O período pesquisado compreendeu a produção publicada entre os anos de 2019 e 2021 – ou seja, o período pré e pós-pandemia do Covid-19.

16 Sobre o processo de cadastro para se tornar um entregador. Disponível em: <<https://institucional.ifood.com.br/abrindo-a-cozinha/ifood-entregadores>>. Acesso em: 20.08.2021

17 Sobre o processo de cadastro para se tornar um entregador. Disponível em: <<https://www.loggi.com/fazer-entregas/>>. Acesso em: 20.08.2021.

18 Sobre as opções de categoria do entregador. Disponível em: <<https://food.99app.com/pt-BR/entregador>>. Acesso em: 17.01.2021.

19 Sobre o processo de cadastro para se tornar um entregador. Disponível em: <www.ubereats.com>. Acesso em 17.01.2021.

fazer entregas de moto na Uber Eats, por exemplo, é necessário anexar fotos da carteira nacional de habilitação (CNH) e certificado de registro e veículo (CVL).

O Ifood oferece ao entregador duas opções de categoria para elaborar seu perfil: a nuvem e o fixo. Na primeira, o operador não está vinculado a nenhum Operador Logístico (OL) e não trabalha com horários ou local estabelecidos, enquanto na segunda o entregador fixo está vinculado a um operador logístico (OL). Segundo IFOOD (2021), “O OL é uma empresa contratada pelo Ifood para administrar grupos de entregadores disponíveis em dias e horários pré-estabelecidos”. Diante do apontado, percebe-se assim que cada plataforma possui uma política e burocracia mínima de exercício:

Nós temos duas categorias de entregadores. Nós temos a Nuvem e os OLs. Os Operadores Logísticos têm um vínculo com uma empresa terceirizada pelo Ifood. No meu caso, eu tinha um vínculo, mas não tinha direitos trabalhistas. (E29, homem, 44 anos).

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. Esse aí detém, tipo 80% da demanda da entrega (E08, homem, 35 anos).

A divisão entre duas categorias para os(as) entregadores(as) é apresentada como possibilidade de escolha, no entanto, conforme exposto acima, a preferência para volume de entregas tende a ser reservada a quem escolhe ter vínculo com as empresas terceirizadas pelo Ifood. Dessa forma, a empresa de plataforma se distancia como responsável pelo entregador e acaba por terceirizar a gestão e logística das demandas de entrega.

Outro ponto a ser observado é que nessas empresas, no caso do *delivery*, em sua maioria, a prestação de serviço de entregas de alimentos comporta a maior demanda dos clientes. O aplicativo seleciona, através de algoritmos, quem vai fazer a entrega, onde será a entrega, e decidem o valor da taxa a ser recebida pelo serviço, além de pressionarem os(as) entregadores(as) a não negarem as demandas que são constantemente atribuídas pela plataforma:

Nós não temos a liberdade de escolher se fazemos ou não fazemos uma entrega. Tem entregas de 40km para te pagar aí R\$19,00, saí menos de R\$ 0,50 por quilômetro. Apesar de eu não ter vínculo trabalhista, apesar de eu ser autônomo, eu não posso rejeitar a entrega. Eu sou obrigado a aceitar a entrega. Eu sou obrigado a estar logado às 10h da manhã, eu sou obrigado a ficar até 24h, e intervalo eu só tenho 40min. 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 (E29, homem, 44 anos).

O aplicativo exige tempo pra você chegar em um determinado lugar. Se ele está te exigindo tempo pra chegar em determinado lugar, você vai correr. Se você correr, o risco aumenta...(E08, homem, 35 anos).

Logo, constata-se que é ao longo da rotina de entregas que os(as) trabalhadores(as) pode identificar a ausência da autonomia prometida no convite de parceria com as empresas de plataforma de entrega, é nesse momento que a desmistificação do autogerenciamento passa a acontecer. Além, é claro, dos riscos assumidos no trajeto de entregas incentivados pela própria racionalidade neoliberal que dentro do contexto de empresas como o Ifood, buscam sujeitos que visam alcançar suas metas independentemente dos riscos.

No decorrer de seu funcionamento, os algoritmos cruzam os dados de desempenho dos entregadores com os dados de avaliação do(s) cliente(s), gerando uma espécie de ranqueamento que serve, por sua vez, como um método de seleção dos entregadores. Vejamos as falas a seguir:

São dois tempos: o tempo que chega ao restaurante, a primeira avaliação, e o tempo do restaurante ao cliente. A abordagem ao cliente...Se a senhora faz um pedido e eu entrego dentro da hora, com educação, formalidade, bom trato e a senhora colocar lá que o entregador foi grosso, mal educado e atrasou, o aplicativo vai contar sua fala. Ai eu vou receber uma advertência só que eu não vou saber porque eu fui punido. O entregador nuvem não tem esse acesso. Então é comum o entregador ficar dois dias bloqueado ou trinta dias bloqueado, mas não sabe porque foi bloqueado (E29, homem, 44 anos)

Eles avaliam a rapidez, gentileza...(E49, homem, 37 anos)

Geralmente os aplicativos são todos iguais. Geralmente eles avaliam o tempo que você leva para poder realizar a entrega e com que qualidade você usa para realizar essa entrega. Consultando o quê? A avaliação do restaurante, a avaliação do cliente e o tempo que você levou para fazer essa entrega. Eles montam um perfil ali pra você para dizer quantas corridas você vai fazer no dia a dia. Se você recusar alguma corrida você já não precisa continuar mais lá trabalhando. Você pode voltar para casa porque eles não vão nem te mandar corrida, nem nada. Se você está

recusando é porque você não está disponível para eles. Às vezes a pessoa acha o valor que pegou um pouco abaixo, fala esse valor não compensa pra eu fazer, aí acaba recusando. É aí que a pessoa acaba se prejudicando porque o próprio aplicativo te prejudica com isso. Dá meio que uma punição ali (E22, homem, 23 anos)

As empresas de plataformas digitais mensuram a qualidade de entrega produzindo, assim, um ranqueamento onde as avaliações necessárias dependem de terceiros que vão determinar ou não a continuidade da atividade do entregador. A gestão algorítmica não permite uma relação gerência-trabalhador, onde os dados coletados para o *rankin* não possam ser contestados pelo entregador. Toda a comunicação do entregador com a gerência sobre imprevistos no trajeto da entrega ou reclamação de clientes é realizada por meio do aplicativo. Entretanto, essa comunicação nem sempre se mostra transparente e responsiva quanto aos imprevistos relacionados à natureza do trabalho:

Eles me deram um endereço faltando um pedaço e eu caí na besteira de seguir pelo mapa deles, do aplicativo. Aí eu andei até debaixo do prédio, cheguei lá tentei falar com o cliente via chat, tentei falar com o suporte da Uber via chat também. Não me responderam. Aí eles me bloquearam por causa disso...eles não prestam uma assistência digna pra gente, bloqueiam sem justificativa, essa que é a verdade. Pode perguntar pra qualquer entregador que de mil que você entrevistar, os mil vão dizer isso. (E08, homem, 35 anos).

Comigo não aconteceu não de acidente essas coisas, mas com colega ele teve que pagar até o pedido porque para correr atrás foi cansada, para procurar o aplicativo porque lá vai ficar como se você não se entregasse. O cara preferiu que descontar dele do que correr atrás porque era mixaria (E49, homem, 37 anos).

Apesar de não ter uma imagem patronal explícita, essas empresas mantêm controle sobre os(as) trabalhadores(as). Vale pontuar ainda que, toda a execução da rotina de atividades dos entregadores comprova uma relação de subordinação, onerosidade e habitualidade, mesmo sem necessariamente ter um espaço físico. Assim, em alguns casos, foi possível reconhecer legalmente o vínculo entre empresa de plataforma e o trabalhador(a) como ocorreu no TRT-15, em Campinas, e no TRT-3 em Minas Gerais. No caso que ocorreu em Campinas, a magistrada reconheceu vínculo trabalhista entre o Ifood e o entregador ao identificar a relação de pessoalidade, subordinação, fiscalização e controle da atividade, onerosidade e transferência ilícita de riscos do negócio. Pontos que também podem ser identificados nas falas dos 04 entregadores anteriormente apresentados.

No início, o discurso de “empreender”, de “ser autônomo”, de “ser seu próprio patrão” convencia os(as) trabalhadores(as), se tornando eficaz principalmente porque a exploração é indireta, opaca. Mas ao vivenciar uma rotina de trabalho contínua sob esse modo de gestão, nos parece que as contradições entre o discurso neoliberal empregado pelas plataformas esbarram nos limites das atividades reais dos(as) trabalhadores(as), permitindo a eles identificarem as contradições inerentes a esse contexto de trabalho.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como exposto, o neoliberalismo alinha o Estado ao interesse do mercado que é regido por uma perspectiva empresarial. O que, por conseguinte, vai impactar as políticas públicas, principalmente as legislações trabalhistas, que passam por flexibilização no que tange a seguridade dos(as) trabalhadores(as). Essas, somadas à inserção da tecnologia no mundo do trabalho, permitem omitir a imagem patronal, desassociar o indivíduo do processo de trabalho e manter a opacidade em relação aos dados relevantes sobre as atividades exercidas. O uso da tecnologia pelo capital como forma de vigília e controle do trabalho está intrinsecamente relacionado à exploração do trabalho humano, seja explícita ou, nesse caso, subjetivamente.

Conforme observado até aqui, identificou-se no contexto do trabalho em plataformas os principais processos para a construção e afirmação da mistificação do autogerenciamento: a subjetividade neoliberal como molde para um indivíduo centralizado no trabalho e na competitividade; a uberização como fenômeno facilitador para possível generalização da precarização do trabalho; e os algoritmos como ferramentas de vigilância e controle.

O processo de desmistificação do autogerenciamento no trabalho em plataformas digitais ocorre quando a exploração passa a ser percebida e exposta pelos trabalhadores(as). Dessa forma, torna-se imprescindível novas pesquisas que busquem compreender como esses processos, ao se interconectarem, contribuem para as transformações no mundo do trabalho. Já que é por meio dessa compreensão que se torna possível confrontar o controle e a precarização, além da necessidade e efetividade de uma legislação que dê o devido suporte aos(as) trabalhadores(as) digitais, assegurando-lhe prescrições de como deve ser sua profissão e atuação, além de proteção na figura de direitos sociais.

Vale o ressalvo que o intuito dessa pesquisa não foi trazer uma perspectiva tecnofóbica em relação ao trabalho em plataformas digitais, mas dar ênfase aos fenômenos que colaboram para o controle pelo capital sobre o trabalhador/a nesse contexto de gestão

do trabalho. O anseio de que a tecnologia poderá emancipar o homem do trabalho ainda não será suprida enquanto estiver atrelada à exploração do trabalho humano.

REFERÊNCIAS

99FOOD. Seja um entregador parceiro. 2020. **Aplicativo da 99food**. Disponível em: <<https://food.99app.com/pt-BR/entregador>>. Acesso em: 17 jan. 2021.

ABÍLIO, Ludmila. Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. **Revista Psicoperspectivas**, vol.18, n.03, p. 41-51, 2019. Disponível em: <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242019000300041&script=sci_arttext>. Acesso em: 28 jan. 2021.

ANTUNES, Ricardo. As novas formas de acumulação de capital e as formas contemporâneas do estranhamento (alienação). **Caderno Crh**, v. 15, n. 37, 2002.

ANTUNES, Ricardo. Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da Indústria 4.0. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0. São Paulo, **Boitempo**, 2020.p. 11-22

ANTUNES, Ricardo; FILGUEIRAS, Victor. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. In: ANTUNES, Ricardo (Org.).Uberização, trabalho Digital e Indústria 4.0. São Paulo, **Boitempo**, 2020. p. 59-78.

BHARGAVA. Aditya Y. Entendendo algoritmos: um guia ilustrado para programadores e outros curiosos. São Paulo, Editora: **Novatec**, 2017. p.17

BUFFON, Marciano; COSTA, Bárbara Josana. Do estado de bem-estar social para o neoliberalismo. **Rev. Estudos Legislativos**, ano, v. 8, p. 103-127, 2014.

CASTRO, Viviane Vidigal de. **As ilusões da uberização: um estudo à luz da experiência de motoristas Uber**. 2020. Dissertação de mestrado em Sociologia – Universidade Pública em Campinas. São Paulo, 2020. Disponível em: <http://repositorio.unicamp.br/jspui/bitstream/REPOSIP/343227/1/Castro_VivianeVidigalDe_>. Acesso em: 13 jan. 2021.

CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES (CUT). Condições de trabalho, direitos e diálogo social para trabalhadoras e trabalhadores do setor de entrega por aplicativo em Brasília e Recife. São Paulo: **Central Única dos Trabalhadores**, 2021. Disponível em: <<https://www.cut.org.br/acao/condicoes-de-trabalho-direitos-e-dialogo-social-para-trabalhadoras-e-trabalhador-ac01>>. Acesso em: 21 dez. 2022.

D'ANDRÉA, Carlos. Pesquisando Plataformas Online: Conceitos e Métodos. Salvador; **Edufba**, 2020.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. “9: A fábrica do sujeito neoliberal”. A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal. 1. ed. São Paulo: **Boitempo**, 2016.

DEWES, João Osvaldo. **Amostragem em bola de neve e respondent-driven sampling: uma descrição dos métodos**. 2013. 53f. TCC (Graduação) - Curso de Estatística, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2013. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/93246>>. Acesso em: 15 fev. 2021.

DURAN, Orlando; BATOCCHIO, Antonio. Na direção da manufatura enxuta através da J4000 e o LEM. **Revista produção online**, v. 3, n. 2, 2003. Disponível em: <<https://doi.org/10.14488/1676-1901.v3i2.619>>. Acesso em: 23 ago. 2021

GRAHAM, Mark; ANWAR, M. A. Trabalho Digital. In: ANTUNES, Ricardo (Org.) **Uberização, trabalho Digital e Indústria 4.0**. São Paulo, **Boitempo**, 2020.

GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: características e alternativas. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Uberização, trabalho Digital e Indústria 4.0**. São Paulo, **Boitempo**, 2020. p. 79-92

HARVEY, David. “Parte II”. Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo: **Loyola**, 2013. p. 115-177

IFOOD. **Ifood entregadores**. 2021. Disponível em: <<https://institucional.ifood.com.br/abrindo-a-cozinha/ifood-entregadores>>. Acesso em: 20 ago. 2021.

LOBO, Luiz Carlos. Inteligência artificial, o Futuro da Medicina e a Educação Médica. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 42, p. 3-8, 2018. Disponível em: <<https://pesquisa.bvsalud.org/porta1/resource/pt/biblio-958613>>. Acesso em: 22 ago. 2021.

LOGGI. **Fazer entregas**.2021. Disponível em: < <https://www.loggi.com/fazer-entregas/>>. Acesso em: 20 ago. 2021.

MACHADO, Leandro. **Da BBC News Brasil em São Paulo**, 22 junho 2020. Atualizado 1 julho 2020. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/brasil-53124543>>. Acesso em: 18 jun. de 2021.

MARX, Karl. **Manuscritos Econômico-filosóficos**. São Paulo, **Boitempo**, 2004.

MODA, Felipe Bruner. **Trabalho por aplicativo: as práticas gerenciais e as condições de trabalho dos motoristas da Uber**. 2020. Dissertação de mestrado em Ciências Sociais – Universidade Federal de São Paulo. São Paulo, 2020, p. 14.

OTTONI, L. C. Introdução à Robótica. **I ORCV Olimpíada de Robótica do Campos das Vertentes**, Universidade Federal de São João Del-Rei, Minas Gerais, Brasil, p.1-7, 2010.

PEDROSA, Paulo HC; NOGUEIRA, Tiago. **Computação em nuvem**. 2011. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/111484678/ARTIGO-Computacao-em-Nuvem-Pedrosa-Paulo-H-C>>. Acesso em: 22 ago. 2021.

PIMENTA, Ricardo M. Big data e controle da informação na era digital. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 6, n. 2, 2013. Disponível em: <<https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/291>>. Acesso em: 22 ago. 2021.

SCHWAB, Klaus. A quarta revolução industrial. São Paulo: **Edipro**, 2017.

SRNICEK, Nick. *Plataform Capitalismo*. Cambridge/ Malden, **Polity**, 2016.

TV BOITEMPO. **Christian Laval: A racionalidade neoliberal**. Youtube, 12 de nov. de 2018. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=bumpBiaXw84>>

WOODCOCK, Jamie. O panóptico algorítmico da Deliveroo: mensuração, precariedade e a ilusão do controle. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). *Uberização, trabalho Digital e Indústria 4.0*. São Paulo, **Boitempo**, 2020. p. 23-45.

Data de submissão: 28/08/2022

Data de aprovação: 22/01/2023



Este trabalho está licenciado sob uma licença Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.