



**ENTREGADORES E UBERIZAÇÃO  
A PERSPECTIVA DOS TRABALHADORES SOBRE AS NOVAS  
CONDIÇÕES DE TRABALHO**

Izadora Feldner Graci

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES  
DEPARTAMENTO DE RELAÇÕES PÚBLICAS, PROPAGANDA E TURISMO

IZADORA FELDNER GRACI

**ENTREGADORES E UBERIZAÇÃO**  
A PERSPECTIVA DOS TRABALHADORES SOBRE AS NOVAS CONDIÇÕES  
DE TRABALHO

SÃO PAULO 2020

IZADORA FELDNER GRACI

## **ENTREGADORES E UBERIZAÇÃO**

A PERSPECTIVA DOS TRABALHADORES SOBRE AS NOVAS CONDIÇÕES  
DE TRABALHO

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Departamento de Relações  
Públicas, Publicidade e Turismo da Escola  
de Comunicações e Artes da Universidade  
de São Paulo para obtenção do título de  
Bacharel em Relações Públicas.  
Orientador: Prof. Dr. Paulo Nassar

SÃO PAULO

2020

## FICHA CATALOGRÁFICA

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catálogo na Publicação  
Serviço de Biblioteca e Documentação  
Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo  
Dados inseridos pelo(a) autor(a)

---

Graci, Izadora Feldner  
Entregadores e Uberização: A perspectiva dos trabalhadores  
sobre as novas condições de trabalho. / Izadora Feldner  
Graci ; orientador, Paulo Nassar. -- São Paulo, 2020.  
59 p.: il.

Trabalho de Conclusão de Curso - Departamento de Relações  
Públicas, Propaganda e Turismo/Escola de Comunicações e  
Artes / Universidade de São Paulo.  
Bibliografia  
Versão corrigida

1. Trabalho 2. Novas Narrativas 3. Subjetividade 4.  
Uberização 5. Toytismo I. Nassar, Paulo II. Título.

CDD 21.ed. - 302.2

---

Elaborado por Alessandra Vieira Canholi Maldonado - CRB-8/6194

## **RESUMO**

Este trabalho busca mapear as transformações promovidas pela Economia do Compartilhamento no aspecto produtivo e organizacional, para compreender as rupturas e continuidades promovidas no âmbito das relações de trabalho. O objetivo é compreender como esta reestruturação do capitalismo impacta a subjetividade do trabalhador, e para isso analisará o discurso de entregadores vinculados a empresas-plataformas a respeito de suas condições de trabalho.

Palavras chave: Trabalho, Novas Narrativas, Subjetividade, Empresas Plataformas, Uberização, Toyotismo.

## **ABSTRACT**

This paper seeks to map the transformation put forward by the sharing economy in regards to the productive and organizational level, in order to comprehend the ruptures and continuities promoted on the labor relation's sphere. The objective is to comprehend how this restructuring of capitalism affects the worker's subjectivity, and for that discourse from delivery plataform-enterprises workers concerning their working conditions was analyzed.

Keywords: Labor, New Narratives, Subjectivity, Plataform-enterprise, Uberization, Toyotism

## AGRADECIMENTOS

Por muitas vezes agradecer é uma tarefa ingrata, quem não tem o medo de deixar alguém para trás. Por isso, vou me ater ao essencial.

Aos meus companheiros de militância, em especial para Gabriela Freller e Caroline de Castro, deixo registrado meu sincero obrigada, por todos esses anos me mostrando o pleno significado de solidariedade e esperança. Assim como me ensinaram a importância da universidade pública, e das batalhas travadas dentro dela.

Meus agradecimentos ao Paulo Nassar, que encarou a tarefa me orientar durante este trabalho.

Também fica meus agradecimentos a todos que cruzaram o meu caminho dentro da Escola de Comunicações e Artes, e me mostraram a importância do pensamento crítico, mesmo que pelo contra exemplo.

Aos meus pais, agradeço por todo o apoio e suporte, mesmo nas minhas aventuras. Agradeço o amor que me deram, assim como a paciência que tiveram. E ao Conrado, por ser a tradução de todos o significados da palavra irmão.

Gostaria de agradecer ao Thiago, meu companheiro, que esteve ao meu lado nos últimos anos. Que compartilha comigo as alegrias e angústias dessa caminhada. Dividindo comigo momentos, valores e pensamentos. Obrigada por todas as trocas durante o desenvolvimento deste trabalho, elas foram essenciais para eu conseguir chegar até aqui.

Por fim, fica minha homenagem a todos os trabalhadores brasileiros que carregam nas garupas das motos, dentro das *bags* e em cima dos guidões de bicicleta a esperança de uma vida melhor. Que este trabalho esteja a serviço do enfrentamento do estado de barbárie que vivemos.

## SUMÁRIO

<b>Introdução.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO 1: As Transformações do Capital .....</b>	<b>14</b>
1.1 A Economia do Compartilhamento.....	14
1.1.1 Críticas à Economia do Compartilhamento.....	16
1.2 Pós Fordismo: Os Encontros Entre A Economia do Compartilhamento e O Toyotismo.....	19
1.2.1 Desenvolvimento das Forças Produtivas .....	22
1.3 A Captura da Subjetividade.....	25
1.3.1 Narrativas Identitárias no Mundo do Trabalho .....	28
<b>CAPÍTULO 2: Análise da Narrativa dos Entregadores.....</b>	<b>33</b>
2.1 Metodologia.....	33
2.2 Análise .....	34
<b>Considerações Finais .....</b>	<b>54</b>
<b>Referências .....</b>	<b>58</b>



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1-</b> Razões de Virar Entregador.....	34
<b>Figura 2</b> - Incentivo iFood.....	37
<b>Figura 3 e 4</b> - Falta de Autonomia.....	37
<b>Figura 5</b> - Bloqueio .....	38
<b>Figura 6, 7 e 8</b> - Reclamações.....	38
<b>Figura 9 e 10</b> - Vínculos.....	39
<b>Figura 11</b> - Discurso do Empreendedorismo.....	41
<b>Figura 12</b> - Lucros.....	42
<b>Figura 13</b> - Roubo Bicicleta .....	44
<b>Figura 14 e 15</b> - Relação Afetiva.....	45
<b>Figura 16</b> - Denominação.....	45
<b>Figura 18 e 19</b> - Preço Equipamentos.....	47
<b>Figura 20</b> - Esforço Para Comprar Equipamentos .....	49
<b>Figura 21</b> - Uberização vs CTPS.....	50
<b>Figura 22</b> - Percepção de Benefícios.....	51
<b>Figura 23 e 24</b> - Reivindicações.....	52
<b>Figura 25 e 26</b> - Posições Contrárias à Greve.....	53

## Introdução

Dos aparelhos celulares, equipamentos domésticos, até as redes sociais, a internet e a cibernética redefiniram a realidade. Quando elencadas as esferas impactadas por estes fenômenos, não é possível deixar de lado como o aspecto econômico foi transformado pelo avanço da tecnologia. Nos últimos anos, vemos uma avalanche de empresas que apresentam o contexto tecnológico como essência de seu serviço. São empresas que baseiam suas estruturas e modelo de negócios a partir da internet, como o caso de aplicativos para celular.

Dentre as novas empresas que surgem com o avanço da tecnologia, existem aquelas que prometem conectar vizinhos, pessoas com carros e passageiros, restaurantes e clientes, trazendo uma visão colaborativa e otimista das relações peer-to-peer, promovidas pelas bases tecnológicas fornecidas pela cibernética, como apresentado por Tom Slee (2007). O surgimento de empresas que utilizam da internet para conectar consumidores e prestadores de serviço pode ser compreendido com Economia do Compartilhamento (SLEE, 2017, p. 21). Devido a esta característica podem ser chamadas de empresas-plataformas. Como exemplo, existem dois expoentes desta nova forma de negócio: Airbnb e Uber - que, inclusive, se tornaram sinônimos para empresas deste ramo.

Com discursos carregados de idealismo, as empresas-plataforma buscam se colocar como uma alternativa que enfrenta o *status quo* ao oferecerem serviços que são baseados na colaboração, indo na contramão às grandes corporações. Para reforçar seu posicionamento, exaltam a inovação e a capacidade de transformação da economia e da maneira de consumo, priorizando a experiência em detrimento do pose (SLEE, 2017).

No entanto, as mudanças promovidas ultrapassam os aspectos presentes nos discursos destas marcas, sendo mais profundas do que desafiar o *status quo*. A Economia do Compartilhamento pode ser compreendida como uma forma que o capitalismo encontrou de se recriar diante de um cenário econômico estagnado a partir da crise econômica de 2008.

David Harvey, em seu livro "A Condição Pós Moderna" (1992), aponta que o capitalismo se caracteriza como uma força capaz de reformular o mundo, sendo essencialmente dinâmica. É também uma força capaz de se reinventar, a fim de

superar a ausência de crescimento econômico - o que se denomina como crise. Para isso, o capitalismo busca novas tecnologias e formas organizativas, reformulando as estruturas previamente estabelecidas a fim de transpor seu esgotamento. Harvey aponta que o aspecto central para garantir o crescimento do capitalismo é a exploração do trabalho vivo, sendo assim, as transformações que capitalismo propõe para superar suas crises passam necessariamente pelo reordenamento da exploração do trabalho. Tendo isto em vista, como um dos seus esforços, esta pesquisa buscará compreender os elementos de reordenamento do capitalismo presentes na Economia do Compartilhamento, em especial no mundo do trabalho.

Para isso, o primeiro capítulo deste trabalho apresentará um recorte bibliográfico, que busca analisar os elementos apresentados pela Economia do Compartilhamento. Mas também trará uma perspectiva histórica ao apresentar as características essenciais do Toyotismo, com o intuito de analisar quais as rupturas e continuidades que a Economia do Compartilhamento propõe.

Dentro do contexto da Economia do Compartilhamento, existem empresas que atuam no ramo de entregas, como iFood, Rappi, Loggi, Uber Eats. Estas promoveram mudanças significativas na forma como estabelecimentos oferecem seus produtos por meio de *delivery*.

É sabido que existem polêmicas a respeito do pertencimento de algumas empresas dentro da categoria da Economia do Compartilhamento, como no caso da Uber. Esta empresa-plataforma é forjada em uma cultura diferente daquela definida por muitas empresas desse ramo, ou seja, não foi criada a partir de uma promessa baseada na coletividade. No entanto, como apontado por Felipe Moda (2018)<sup>1</sup>, esta empresa pode ser compreendida como pertencente a Economia do Compartilhamento, pois cria um vácuo legal a partir de seu discurso. Pode-se compreender que muitas empresas-plataformas que operam no setor de entregas tem um histórico parecido com a Uber. Elas já nasceram voltadas para o mercado financeiro, mas se enquadram dentro da Economia do Compartilhamento por terem estruturas organizativas que são dependentes destas brechas legislativas.

Através destes aplicativos, restaurantes, supermercados, lojas, conseguem

---

<sup>1</sup> Disponível em: [https://www.fesp.org.br/seminarios/anaisVII/GT\\_2/Felipe\\_Moda.pdf](https://www.fesp.org.br/seminarios/anaisVII/GT_2/Felipe_Moda.pdf). Acessado em 20/03/2020.

atender a demanda de serviço de entrega, sem necessariamente possuir uma estrutura própria para isso. Sendo assim, o papel conector das empresas-plataformas permitiu uma flexibilização das estruturas destes estabelecimentos, que passaram a contar com os aplicativos para organizar a demanda de pedidos. Como vemos em uma das modalidades oferecidas pelo iFood, no qual o custo fixo de manutenção de funcionários especializados para entrega foi substituído por uma mensalidade com valor a partir de R\$130, mais taxa de 27% sobre cada pedido<sup>2</sup>.

A partir desta terceirização dos serviços de entrega, houve impactos direto na relação de trabalho. O recrutamento de entregadores deixou de ser responsabilidade dos estabelecimentos, e passou a ser função das empresas-plataformas. Em função dos aspectos tecnológicos, em especial a relação *peer-to-peer* e o papel conector que se propõem a ser, essas empresas vêem nesta transição uma oportunidade de alterar o caráter do vínculo estabelecido, a fim de eliminar os custos de manutenção da mão-de-obra, ao invés de absorvê-lo.

Existe um esforço ativo por parte das empresas-plataformas, que buscam garantir juridicamente não estabelecer vínculos empregatícios com os entregadores, driblando as leis trabalhistas. Para isso, adotam discursos de empresas conectoras, em que se denominam como plataformas que conectam prestadores de serviço, e que operam a partir da lógica de *marketplace*. Devido à nova realidade *peer-to-peer*, é estabelecida uma dúbia relação entre aplicativos e motoristas ou entregadores cadastrados. Através de termos de uso frisam que não são uma empresa de entrega. Criando, assim, um vácuo legal e se eximindo de responsabilidades, já que existe uma brecha nas relações de trabalho e/ou comércio, fugindo da regulamentação vigente em vários países.

Como já apontado, a Economia do Compartilhamento aparece como uma forma de reestruturação do capitalismo diante de um cenário de crise, que tem como uma de suas consequências o aumento das taxas de desemprego. Assim como o capitalismo enxerga nessa nova estrutura de negócio uma forma de superação de seu esgotamento, a Economia do Compartilhamento é visto por muitos trabalhadores como uma forma de garantia de renda e a superação do

---

<sup>2</sup> Disponível em: <https://restaurante.ifood.com.br/>. Acessado em 01/06/2020

desemprego. O modelo de trabalho proposto pelas empresas-plataformas pode ser visto como uma oportunidade que foge aos vínculos trabalhistas estabelecidos anteriormente, ou seja, sem garantia desses direitos. Este trabalho vinculado aos aplicativos por muitas vezes é visto como provisório ou secundário, sendo frequentemente denominado como "*bico*" (SLEE. 2017). No entanto, em abril de 2019, a expectativa era que 4 milhões de autônomos teriam o Uber e Ifood como principal fonte de renda, tornando estas empresas-plataformas os maiores "empregadores" do Brasil (IBGE. 2019)<sup>3</sup>.

No entanto, vemos que existe um cenário complexo, já que as empresas plataformas adotam discursos contraditórios. De um lado se isentam de responsabilidades trabalhistas, a partir da lógica apontada acima. Mas por outro lado, na hora de valorizar o serviço oferecido, as empresas-plataformas reivindicam as entregas, ao afirmarem que foram capazes de fazer inúmeras delas, levando praticidade para a vida das pessoas. Ocultando a figura do entregador em ações de comunicação, que é colocada em destaque nos termos de uso.

As empresas pertencentes a Economia do Compartilhamento reforçam a autonomia dos seus prestadores de serviço, inclusive utilizando argumentos retóricos como a substituição do termo trabalhador por colaborador, parceiro, prestadores, entre outros. Este discurso adotado reforça o fenômeno de *individualização* descrito por Pedro Bendassolli no livro Trabalho e Identidade em Tempos Sombrios 2007. A *individualização* é compreendida como a reinvenção da ordem social em torno do indivíduo. Para o autor, devido ao enfraquecimento das grandes narrativas, como Estado-nação, a família tradicional e classe social, os indivíduos estão condicionados a se auto-responsabilizar por suas condições de vida.

Com isso, o principal objetivo deste trabalho é compreender quais são os impactos desta mudança na percepção do trabalhador a respeito de seus vínculos e condições de trabalho

Neste sentido, o segundo esforço deste trabalho será analisar os impactos subjetivos desta nova condição de trabalho imposta pela Economia do

---

<sup>3</sup> Disponível em:

<https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2019/04/epoca-negocios-aplicativos-como-uber-e-ifood-sao-fonte-de-renda-de-quase-4-milhoes-de-autonomos.html>. Acessado em 01/05/2020.

Compartilhamento. A investigação será feita através de uma pesquisa qualitativa que analisará discursos de entregadores a respeito de suas condições de trabalho. Para isso, foi feita uma coleta de conteúdo postados em grupos de Facebook, vídeos de YouTube, assim como entrevistas concedidas a jornais.

## **CAPÍTULO 1: As Transformações do Capital**

### **1.1 A Economia do Compartilhamento**

A Economia do Compartilhamento, para Tom Slee (2017), se caracteriza como um fenômeno de negócios e empreendimentos que se baseiam na internet para conectar consumidores e prestadores de serviços. Ou seja, são empresas que veem no desenvolvimento de softwares e aplicativos uma forma de criar uma outra estrutura de negócio que não seja dependente de conglomerados especializados, e sim através de plataformas que não demandam altos custos operacionais - por vezes chegando a quase zero, que tem a capacidade de conectar consumidores e fornecedores/prestadores de serviços.

As empresas-plataformas pretendem construir relevância ao serem percebidas como opções alternativas ao *status quo* já estabelecido, seja através da quebra de dominância de grandes corporações, como hotéis, redes de fast-food e bancos. Assim como uma alternativa ecologicamente sustentável ao oferecer o acesso e a experiência ao invés do produto, no sentido material (SLEE, 2017, p.23). Colocam-se como uma nova opção frente ao consumo, ao hierarquizar o acesso e experiência em relação a propriedade.

A Economia do Compartilhamento tem como seus grandes exemplos Uber e Airbnb, empresas que foram capazes de mudar seus setores, e já superaram o valor de mercado de muitas empresas ditas como tradicionais em suas áreas de atuação. O impacto e relevância destas empresas fazem com que elas se transformem sinônimos deste modelo de negócio, quando uma empresa é referida como "*Uber-disso*", ou um "*Airbnb-daquilo*" (SLEE, 2017). Apesar desta grande dimensão econômica que algumas possuem hoje, muitas empresas-plataformas surgiram em de forma colaborativa e em pequena escala, por muitas vezes não econômica, são vizinhos ajudando vizinhos, pessoas compartilhando seus carros, abrindo as portas de casa, buscando novas experiência e se conectando através da tecnologia.

A revolução digital e a internet geraram expectativas e esperanças ao serem capazes de resolver problemas que carregamos há séculos. Entre essas novas

possibilidades, uma que tem muita aderência diz a respeito da cooperação entre indivíduos, e a capacidade de se conectarem. Para Slee (2017), a Economia do Compartilhamento utiliza do discurso de cooperação humana para se promover enquanto uma plataforma que facilita trocas, preenchendo de significados afetivos as relações comerciais. Os entusiastas da Economia do Compartilhamento definem esta estrutura organizacional como uma forma de empoderamento, em especial através das conexões humanas que se é propiciada.

No caso do Airbnb, a marca promove experiências únicas ao conectar hóspede e anfitrião, indo muito além de um quarto de hotel, através da plataforma é possível se hospedar em lugares inusitados. Seus anúncios são baseados em conexões emocionais, inspirados em histórias de acolhimento, novas amizades, refeições compartilhadas (SLEE, 2017, p. 55)

As relações informais promovidas pela Economia do Compartilhamento tem potencial cooperativo enquanto permanecem na pequena escala, no entanto seus reais impactos são revelados a partir do ganho de relevância e magnitude (SLEE, 2017, p. 69). O caso da companhia norte-americana Lyft evidência essa trajetória.

A empresa-plataforma surgiu em 2007 com a digitalização de um painel universitário que oferecia caronas. A partir de 2012, começou a permitir a conexão entre motoristas e passageiros para viagens curtas dentro da cidade, ainda se encaixando em padrões comunitários, já que tinha o valor cobrado tinha o intuito de dividir os custos da viagem. No entanto, a partir da permissão de alteração e desvio de rota para dar carona, o aplicativo mudou seu patamar, possibilitando a profissionalização destes motoristas, já que receberiam pagamentos para realizar corridas com trajeto definidos pelos passageiros (SLEE, 2017, p. 96). Mesmo com o novo funcionamento, o sentimento comunitário se manteve, ao definir uma doação voluntária com valor sugerido pelo Lyft, ao invés de um preço fixo. O sentimento também foi mantido através de recursos de marketing e relacionamento com o cliente, que tinham o intuito de criar uma sensação de proximidade, como a prática de sentar no banco da frente, e a adoção do termo "amigo com um carro" ao invés de motorista (SLEE, 2017, p. 96).

O momento de profissionalização dos motoristas foi sucedido pelo processo de financeirização, em 2013 o Lyft recebeu um aporte de U\$ 60 milhões através de investidores de risco do Vale do Silício. A partir deste momento, com a adoção de



tarifas definidas ao invés de contribuições voluntárias, a mudança do interesse do motorista de dividir custos da viagem para ganhar dinheiro, as práticas para criar uma sensação de proximidade foram abandonadas. No entanto, a empresa manteve seu discurso colaborativo, principalmente ao justificar seu modo de funcionamento a respeito de questões regulatórias e de segurança (SLEE, 2017, p. 97).

### **1.1.1 Críticas à Economia do Compartilhamento**

Entendendo que o sucesso de empresas no contexto da Economia do Compartilhamento se dá na redução de custos, em especial através de impostos, estruturas, quantidade de funcionário, sendo necessário para tanto driblar aspectos regulamentares. A partir do discurso de uma nova alternativa, as empresas-plataformas atuam na desregulamentação de esferas antes regulamentadas, ou seja, para a implementação de seu modelo de negócio, as empresas-plataformas tiveram conflitos com regulamentações e leis locais, evidenciando uma perspectiva menos otimista do que apresentada pela ótica do empoderamento promovido pela tecnologia e senso coletivo. As empresas-plataformas entendem que é necessário buscar por brechas legislativas, assim como lutar pela modificação de normas. Por isso se articulam para o enfrentamento das mesmas, como no caso de campanhas realizadas pela Uber a fim de pressionar os governos locais, através da opinião pública. A narrativa utilizada ao longo dessas campanhas se baseia no argumento do futuro inevitável e da tecnologia, o que faz as empresas-plataformas se diluírem neste contexto. (SLEE, 2017, p. 103).

A desregulamentação é tida como uma das críticas centrais a este modelo organizacional. As empresas-plataformas ao reforçarem seu papel conector entre prestadores de serviço e consumidores, isentam-se de obrigações legais e responsabilidades sociais. Ou seja, as empresas-plataforma se isentam do impacto gerado pelo *modus operandi* deste modelo de negócio, assim como procuram driblar de suas responsabilidades ao reduzirem sua função à tecnologia (SLEE, 2017).

Dentro do contexto da Economia do Compartilhamento, o caso do Airbnb é

emblemático a respeito das legislações. Como Slee (2017) evidencia em diversos trechos, a empresa dribla as legislações de hospedagem e moradia da cidade a fim de aumentar a demanda de seus serviços, o que acarreta em um sério problema habitacional em diversas capitais do mundo, através do aumento do valor dos aluguéis. Assim como a falta de regulação sobre as condições locatárias dentro da plataforma favorece condições precárias de habitação, como albergues. Mostrando um retrocesso referente ao controle e a conquistas sociais de esferas públicas, como moradia e trabalho.

As transformações que a Economia do Compartilhamento promovem no mundo do trabalho, podem ser compreendidas a partir da leitura de David Harvey do Harvey, no livro *Condição Pós-Modernas* (1992). O autor apresenta que o mercado de trabalho vem se reestruturando a partir da acumulação flexível, ao diminuir o número de empregados em funções estratégicas no sentido do crescimento ao longo prazo, e devido a esse caráter, ainda possuem acesso a contratos que garantem direitos trabalhistas e estabilidade mediada. Enquanto existe um eixo periférico que ganha relevância, abrangendo dois grupos, o primeiro referente a funções com dedicação de tempo integral, em grande número no mercado de trabalho, e com alta rotatividade, o que garante a facilidade de enxugamentos quando necessários. Por fim, existe um segundo grupo periférico constituído por serviços sob demanda, que devido a sua característica temporária e de demanda variante, no ponto de vista do capital é interessante apresentar características mais flexíveis, e assim evitar custos fixos. E devido a flexibilidade da relação contratual, e por isso menores custos de demissão, apresenta aumento significativo no mercado de trabalho. A redução de direitos e adoção de contratos flexíveis pode oferecer benefícios ao trabalhador, no entanto, do ponto de vista da população trabalhadora, gera mais insegurança social (HARVEY, 1992).

As contratações dentro de empresas-plataformas se dão em dois formatos, o primeiro se relaciona aos cargos estratégicos, CEO, marketeiros, desenvolvedores, vagas nas quais são garantidos os direitos trabalhistas (SLEE, 2017, p. 102). Já o segundo formato de contratação se dá diante aos "parceiros", que opera a partir das características apontadas por Harvey no grupo periférico (MODA, 2018). Em um primeiro momento o discurso adotado pela Economia do Compartilhamento é centrado na valorização das relações igualitárias, das trocas informais. No entanto,

a partir da força conectora da internet, essas trocas ganham escala. A partir dessa nova dimensão, as empresas-plataformas adotam uma nova perspectiva sobre quem está oferecendo o serviço: ajudar indivíduos vulneráveis a ter renda através do microempreendedorismo (SLEE, 2017, p. 146), o que possibilita a inserção de sujeitos desempregados e discriminados no mercado de trabalho (HARVEY, 1992).

No entanto, existe uma faceta mais cruel do microempreendedorismo, a desregulamentação das relações de trabalho. Ou seja, as empresas-plataformas subclassificam os empregados como autônomos, exaltando flexibilidade e autonomia como benefícios dessa condição de trabalho. Portanto, promovem a retirada de direitos trabalhistas através de subempregos (SLEE, 2017). A relação de emprego complementar ou "*bico*" torna admissível a adesão de contratos de trabalhos mais *flexíveis*, através da subclassificação, que recorre inclusive a uma terminologia para se isentar de qualquer relação trabalhista, como por exemplo: parceiro, colaborador, prestador, entre outros.

A falta de regulação para nortear o funcionamento destas plataformas está modificando drasticamente o funcionamento das grandes cidades e do mercado de trabalho, criando condições de trabalho desamparadas dos direitos trabalhistas e, muitas vezes, remunerando de forma semelhante aos empregos regulados.

(MODA, 2018, p. 11)

Por outro lado, vemos o surgimento de outras formas de controle e coerção. Através de mecanismos de gamificação (SLEE, 2014, p. 132), como aceitação mínima de pedidos, imposição para atender pedidos, e avaliação por parte dos consumidores. O que resulta em outra perspectiva da vulnerabilidade: ser condicionada a métricas e avaliações. A tecnologia entra como fator relevante e mediador da avaliação, e principalmente de construção de reputação, são estrelas e notas que pretendem resolver questões como a segurança dos clientes (SLEE, 2017, p. 188). Colocando seus colaboradores em constante estado de medo e sujeição a avaliação dos usuários. O processo de avaliação constante e mútuo leva a condição de vigilância contínua. Os motoristas de Uber apresentam uma preocupação constante com as avaliações, sem que tenha um processo transparente sobre o causou a queixa. (SLEE, 2017, p. 190).

Outra crítica apresentada a Economia do Compartilhamento é a sua tendência à monopolização. Apesar de muitas destas empresas em suas origens apresentarem estruturas comunitárias, elas são formadas por instituições comerciais, e não por organizações sem fins lucrativo. No entanto, a partir da financeirização existe uma mudança radical de perfil, o que antes era em nome de um bem-comum, torna-se sobre demanda de grandes investidores, ou seja, sobre o lucro. Por trás do processo de financeirização, encontra-se grandes corporações, evidenciando uma contradição entre o discurso e a prática, já que as empresas-plataformas se colocando como uma alternativa ao *status quo* ao mesmo tempo que são dependentes de corporações tradicionais, como JP Morgan (SLEE, 2017, p. 47). Ao mesmo tempo, as empresas-plataformas promovem o monopólio ao adquirirem seus competidores, que poderiam diversificar o mercado (SLEE, 2017).

## **1.2 Pós Fordismo: Os Encontros Entre A Economia do Compartilhamento e O Toyotismo.**

Um elemento que será um balizador relevante para compreender as possíveis origens sócio-econômicas das críticas acima elencadas será a atual configuração do regime de acumulação do capital. Como nos afirma Felipe Moda (2018), a Economia do Compartilhamento acentua, e em parte atenua, características presentes no modelo toyotista de acumulação. (MODA, 2018, p. 7).

Para Harvey (1992), o toyotismo, ou *acumulação flexível*, como o autor denomina, é um dos regimes de acumulação do capital, ou seja, a maneira com que o capitalismo organiza a atividade produtiva, assim como o modo de regulamentação social e política a ele associado. Para compreendermos as dimensões da *acumulação flexível*, é necessário compreender o que esse regime busca superar. O fordismo é constituído por "inovações tecnológicas e organizacionais, que tiveram origem na década de 1910, no entanto só ganharam dimensões relevantes a partir de 1945, a partir do fim da Segunda Guerra Mundial.

O modelo fordista, em busca do aumento do consumo e por consequência, da produtividade, aumentou a composição orgânica do capital, buscando inserir o maior número de trabalhadores na produção. Como contexto histórico desse modelo de acumulação, existiu um conjunto de ações estatais que constituía a condição

social favorável, conhecido como keynesianismo. Um dos seus elementos, o *Welfare State*, ao mesmo tempo que incentiva o consumo em massa, estabeleceu barreiras a espoliação da força de trabalho, evitando a precarização do trabalhador (ALVES, 2011; HARVEY 1992). Eventualmente este modelo entra em crise, um processo que historicamente se atribuiu à superacumulação, ou seja, o limite de expansão de lucros, após o período de expansão pós guerra. O sistema econômico encontrou na flexibilidade uma forma de superação de sua crise, através da flexibilização de diversas instâncias do ser social, como a esfera produtiva, salarial e de regulamentação (ALVES, 2011, p. 17). Apesar de que com esse processo se dê início a um período de transição para outro regime de acumulação o autor faz uma ressalva a respeito disso. Sempre existirão características de continuidade entre um modelo e outro, sendo a ruptura sempre parcial, uma vez que o modelo econômico de forma mais ampla se mantém sendo o mesmo ou como o próprio autor coloca “capitalismo de sempre”. (HARVEY, 1992). Ou seja, o toyotismo mesmo em sua tentativa de superação do regime fordistas apresentará continuidades do período anterior.

As condições históricas nas quais se dará a origem ao toyotismo são aquelas desencadeadas pela crise econômica da década de 70, que foi propulsora de uma "crise estrutural do sistema do capital". Em razão deste acontecimento várias esferas sociais sofreram impacto (ALVES, 2011). Essa crise apresenta características particulares quando comparada às anteriores, pois, em primeiro lugar existe a questão de sua dimensão geográfica, que possui caráter e alcance global. Em segundo, em função de sua temporalidade, já que esta crise tem escala de tempo extensa e permanente, assim como se mostrou “rastejante”, em contraste com a erupção e dramaticidade de eventos anteriores.

Assim, a crise impôs condições críticas ao desenvolvimento do capital e sua necessidade de retomar o crescimento, com isso a *acumulação flexível* foi a resposta estratégica que o capitalismo encontrou frente à sua necessidade de reestruturação (ALVES, 2011, p. 13). Quando comparada ao fordismo, a nova estrutura busca romper com barreiras imposta pelo modelo anterior, principalmente a respeito do *Welfare State*. Para que fosse possível a garantia da expansão da produção de mercadorias e vantagens comparativas, Giovanni Alves (2011)!+ afirma

que o capitalismo organiza uma nova base tecnológica, organizacional e sociometabólica, visando aumentar a exploração da força de trabalho.

O toyotismo tem origem histórica no Japão nos anos de 1950, mas ganhou caráter universal a partir das décadas de 1980 e 1990, ao ser adotada por empresas em diversos continentes, em especial no setor automobilístico e de serviços. Com isso, Alves aponta que o toyotismo não pode ser visto apenas como um modelo japonês de organização da forma de trabalho, mas como "*ponto de partida de um complexo ideológico-moral*" (ALVES, 2011, p. 45). As inovações organizacionais propostas por Taiichi Ohno, no livro O Sistema Toyota de Produção, descrevem valores e padrões que permeiam a ideologia do novo modelo de produção flexível, que Alves chamará de "*espírito do toyotismo*" (ALVES, 2011).

Um dos elementos apresentados por Ohno em sua proposta é o conceito de *just-in-time* que busca atingir uma produção mais fluída e flexível através da eliminação de desperdício. assim como, da entrega e produção a partir momento da demanda, portanto, nesse formato a demanda determina a quantidade e caráter do produto ou serviço a ser disponibilizado. Para a garantia da qualidade de produção, o toyotismo adota sistemas como o Círculos de Controle de Qualidade (CQC's) e Programas de Qualidade Total (ALVES, 2011, p. 20; MODA, 2018, p. 6).

Para que a viabilidade de implementação do sistema de produção just-in-time seja possível, existe o modelo administrativo denominado de *Kanban*, e devido a essa dependência podemos pensar como uma estrutura combinada, *just-in-time/kanban*, que constitui-se como uma lógica em contramão, é o elo informacional que conecta a ponta posterior ao antecessor para demandar o produto, garantindo a fluidez do processo produtivo (Alves, 2011, pg.54).

A ideia de eliminação do desperdício não perpassa só a produção material, mas também o modelo de contratação da mão de obra trabalhadora, através da terceirização e do trabalho por encomenda, sendo o último concretizado a partir das relações de trabalho intermitente (MODA, 2018).

A partir do *lean production* há um novo reordenamento das estruturas produtivas para que sejam mais enxutas e descentralizadas, sendo as novas bases tecnológicas, como a internet, condição necessária para a implementação deste modelo organizativo mais reduzido.

Como mencionado, o toyotismo propõe um enxugamento da estruturas de

produção, tais mudanças não impactam apenas as condições organizativas, mas também o perfil do trabalhador e do trabalho em todas as instâncias da empresa. A produção flexível faz surgir um perfil polivalente e poliativo, capaz de intervir em diversas etapas e máquinas de produção, assim como capaz de mesclar tarefas produtivas, gerenciais, coletivas e de inovação (ALVES, 2011; MODA, 2018).

A partir da polivalência, o trabalhador está condicionado não apenas a ter flexibilidade em suas funções, mas também a flexibilização subjetiva do trabalho, a partir do incentivo ao engajamento e a pró-atividade (ALVES, 2011, pg. 49), aumentando o envolvimento do trabalhador em relação ao trabalho, inclusive no aspecto de horas trabalhadas (ALVES, 2011, p. 52). Esse aumento de horas trabalhadas, em um contexto de superação da crise econômica, é também a forma encontrada para a manutenção do padrão de vida dos indivíduos (HARVEY, 1992, p.174).

Através da desespecialização promovida pela flexibilidade, é exigido do trabalhador a capacidade do trabalho em equipe com o intuito de assegurar a produtividade, característica que será aprofundada ao abordar a temática da "captura da subjetividade".

A flexibilidade da produção e da força de trabalho, garantidas pelos *just-in-time/kanban*, *lean production* e polivalência, são fragmentos que constituem uma característica mais geral: a flexibilidade em si. Alves (2011) apresenta que o atributo de flexibilidade tem dimensões que extrapolam os âmbitos explorados anteriormente, atingindo níveis relativos à *legislação*, como contratos, e aos *regulamentos internos*, referente às representações e remuneração/bonificação (Alves, 2011, p. 17), entendendo que a flexibilidade atinge esses níveis a fim de consolidar novas possibilidades de atuação. "Acumulação flexível é uma nova ofensiva do capital em várias instâncias do ser social, visando a construir um novo controle sociometabólico do capital adequado às condições de sua crise estrutural e crise de sobreacumulação"(ALVES, 2011, p. 18)

### **1.2.1 Desenvolvimento das Forças Produtivas**

A Terceira Idade da Máquina foi marcada pelo protagonismo da informática, responsável pela implementação de máquina automáticas de base microeletrônica,

que permitiu o maquinário ir além do princípio de automatização, concretizando a regulação variável, no qual a máquina é capaz de adaptar-se, mudando sua programação (ALVES, 2011).

A Quarta Idade da Máquina, ao incorporarem os princípios contidos na Terceira Revolução, se caracteriza como "*o desdobramento radical*" do momento anterior, a partir de redes telecomunicacionais. Em primeiro lugar, referente ao aspecto técnico, as máquinas informacionais se tornam o ponto central para a operação de um combinado de máquinas, Alves exemplifica como *Empresas em Rede*; o que for capaz de intensificar a produção em esferas relacionadas a característica informacional, como serviços, comunicação, educação, tornando as máquinas informacionais em máquinas de reprodução social, já que estas são capazes de produzir "*redes de virtualização nas instâncias de consumo e de manipulação social*" (ALVES, 2011, p. 70). A partir deste cenário, constitui-se um novo paradigma: o ciberespaço, rede de interação ou controle de produção e reprodução social, que contribuem para a implementação de novas estratégias empresariais, incluindo formas de gestão de trabalho. (ALVES, 2011, p. 71)

A internet, sendo um dos elementos dessas telecomunicacionais, impôs uma relação entre indivíduos mediada por máquinas, ou seja, uma forma virtual da sociabilidade humana, que será denominada pelo capitalismo tardio como um espaço de cooperação, denominado *ciberespaço* (ALVES, 2011).

Segundo Alves, a relação de troca entre indivíduos é ampliada pelo ciberespaço, quando comparada com a máquina dos períodos anteriores, assim como permite maior grau de envolvimento subjetivo, já que o homem é parte ativa da relação, e não apenas como operador. No entanto, o autor aponta uma contradição que permeia a discussão tecnológica, porque se de um lado temos o cenário acima de maior envolvimento subjetivo, há também uma rede de controle que permite a "captura da subjetividade" (Alves, 2011, p. 75) que é possibilitada pela apropriação pelo capital da fetichização das máquinas informacionais. Então, por um lado temos maior contato homem-homem no trabalho, no entanto essa relação é capturada e ofuscada pelo capitalismo através da centralidade atribuída à máquina informativa. O que pode ser traduzido pela personificação da tecnologia, ao ser percebida como um agente produtor per si.

A Quarta Idade da Máquina também se constitui no substrato tecnológico da



chamada *peer production*, ou *peering*. Esses termos são usados para designar um conjunto de novos serviços e estratégias de negócios que buscam se valer das novas oportunidades apresentadas pela rede e sua conectividade. Através das plataformas online se torna possível às empresas colocar no fluxo da produção e circulação de bens recursos previamente “ociosos”. Através de conexão desses recursos aos consumidores, essas empresas passam a ter um potencial de acúmulo de capital que as colocam em grande vantagem no mercado. Em termos gerais é justamente da proposta do *peering* que surgirá aquilo que descrevemos no início do trabalho como economia do compartilhamento (Moda, 2018).

Sendo assim, as críticas feitas às condições de trabalho e impacto social feitas à economia do compartilhamento (Slee, 2017) são estendidas ao *peering*. Os aplicativos são, dessa forma, o instrumento que a indústria moderna encontrou para gerenciar o trabalho nesse novo contexto. A partir de novas formas de controle, há também a retomada de aspectos arcaicos do processo de trabalho, como a posse das ferramentas pelo próprio trabalhador, com o intuito de diminuir o investimento do capital (Moda, 2018).

A nova materialidade oferecida pela Quarta Idade da Máquina desenvolve novas habilidades cognitivas (Alves, 2011). O panorama de desenvolvimento das forças produtivas nos aponta para o deslocamento de função através do uso de novas tecnologias. O objeto instrumento permite o homem abandonar a mão como instrumento, possibilitando exercer a inteligência sensório-motora, através do papel de motor inteligente. Enquanto a máquina-ferramenta, permite o homem guiar reflexivamente a transformação da natureza através da inteligência, ao invés do uso da mão. Enquanto no contexto da máquina informática, o homem é libertado da regulação direta da máquina, e assim é possibilitado de desenvolver a inteligência da lucidez e concepção de objetos.

Dado essa nova forma de desenvolvimento de trabalho, que diz a respeito do envolvimento da inteligência da lucidez e concepção de objetos, a produção no contexto informacional necessita o envolvimento subjetivo da força de trabalho, que é maximizada a partir do envolvimento.

A nova forma de desenvolvimento do trabalho, a partir da inteligência da lucidez e concepção de objetos, faz surgir uma “*ideologia de formação profissional*” (Alves, 2011, p. 76) a partir de novas exigências cognitivas, como Alves exemplifica:

talentos, capacidade de inovar, criatividade e autonomia no local de trabalho, que constituíram a base de ação do toyotismo, no chamado modelo de competências profissionais.

O modelo de competências profissionais é o terreno ideológico a partir do qual se disseminam as noções estruturantes de flexibilidade, transferibilidade, polivalência e empregabilidade que irão determinar o uso, controle, formação e avaliação do desempenho da força de trabalho. Este será o novo léxico ideológico que permeará a pedagogia escolar e empresarial imbuída do espírito toyotista (ALVES, 2011, p. 71)

O aspecto de formação escolar, desenvolvimento de conhecimentos e habilidades, visa a construção de "capital humano" capaz de constituir "vantagem competitiva". Sendo assim, existe a subjetivação de valores necessários, do ponto de vista do contexto toyotista, através da ressocialização e aculturação dos indivíduos. Constatação que é capaz de explicar o estímulo dado pelas empresas a formação de profissionais (Alves, 2011, p. 71)

### **1.3 A Captura da Subjetividade**

Para garantir a acumulação do trabalho, é necessário que os valores imbuídos no modelo produtivo perpassam a sociedade como um todo, atingindo instâncias que vão além do aspecto físico e mental do trabalhador, esses valores devem estar presentes em esferas sociais, para garantir que este esteja o mais disposto possível para trabalho (HARVEY, 1992, p. 117-119).

A educação, o treinamento, a persuasão, a mobilização em certos sentidos sociais (a ética do trabalho, a lealdade aos companheiros, o orgulho local ou nacional) e propensões psicológicas (a busca de identidade através do trabalho, a iniciativa individual ou solidariedade social), desempenham um papel e estão claramente presentes na formação de ideologias dominantes cultivadas por meios de comunicação em massa, pelas instituições religiosas e educacionais, pelos vários setores do aparelho do Estado, e afirmadas pela simples articulação de sua experiência por parte do que fazem no trabalho (HARVEY, 1992, p. 119)

Alves (2011) apresenta o conceito de *metabolismo social* como um conjunto de valores, desejos e expectativas que constituem um campo ideológico capaz de elaborar a subjetividade do trabalhador. O novo metabolismo social adotado pelo

toyotismo é denominado por Alves como "sociometabolismo da barbárie", que tem como principal característica o desemprego em massa e a exclusão social, assim como a precarização do trabalho, que geram a "cultura do medo" (Alves, 2011, p. 22). O conceito de barbárie já é apontado por autores marxista como um estado momentâneo necessário ao capitalismo, em especial a destruição das forças produtivas como forma de possibilitar a continuidade da acumulação de capital. No entanto como apontado anteriormente, a crise estrutural tem caráter permanente, o que impacta na dimensão temporal do estado de barbárie, ou seja, o "sociometabolismo da barbárie" instaura a negação contínua da civilização, expressando contradições vivas. A primeira se caracteriza pela produção de mercadorias com dimensões sociais, através de empresas que utilizam discursos colaborativos, ao passo que a flexibilidade adotada pelo Toyotismo aponta para a precariedade do trabalho. A segunda é a contradição entre a racionalização organizacional e a irracionalidade social, como a adoção da produção enxuta que se coloca contra o desperdício na lógica produtiva, mas que ao ser adotado impõe demissões que levam ao desemprego estrutural. E por fim, Alves apresenta a terceira contradição, que é o incentivo ao engajamento do trabalhador ao mesmo tempo que se busca reduzir o número de trabalhadores (Alves, 2011, p. 23).

A produção, dentro do contexto toyotista, exige a participação ativa dos trabalhadores, através da "cooperação" e "engajamento", complementar ao "fazer" e "saber", de maneira pró-ativa, em busca de novas soluções (ALVES, 2011). Através da disposição intelectual afetiva, o trabalhador é condicionado a pensar a serviço do capital, esse mecanismo é apresentada por Alves como "captura da subjetividade".

A empresa toyotista busca hoje mobilizar "conhecimentos, capacidades, atitudes e valores" necessários para que os trabalhadores possam intervir na produção, não apenas produzindo, mas agregando valor. Eis o significado da captura da subjetividade do trabalho".  
(ALVES, 2011, p. 114)

Esse processo de apropriação da subjetividade não se dá apenas no aspecto da produção, mas também do controle do trabalhador em sentido mais amplo. Como citado anteriormente, entre as ferramentas usadas para realizar essa captura se encontra o chamado "trabalho em equipe". A coletivização do processo de

trabalho e suas metas é uma forma de controle, pois o não engajamento no trabalho passa a ter consequências negativas para os colegas de trabalho. É somado a essa pressão por parte do grupo, um crescente controle de si mesmo por parte dos trabalhadores. Fenômeno que advém das metas dentro de um trabalho flexível, mas também do convencimento desses de que o sucesso da empresa nas quais trabalham se constitui em uma ambição pessoal. Alves resgata o conceito de panóptico, *"do olhar como forma de controle"* (ALVES , 2011, p.115), para compreender como a auto-regulação e o controle dos outros é a introjeção do olhar controlador. Assim, o trabalhador torna-se vigia do seu trabalho e de seus pares, configurando uma difusão da figura do patrão, através da internalização desta figura.

Nesse mesmo sentido, como Alves (2011) ressalta, o engajamento proposto pelo sistema toyotista se propõe a mobilização instintiva do "colaborador". A insegurança do trabalhador frente ao desemprego estrutural, o desemprego estrutural, o desmantelamento das estruturas sindicais e o aumento da demanda de mão de obra provocaram os sentimentos de medo e insegurança ao trabalhador, sendo então mais sujeitados ao poder de empresas na determinação de contratos mais flexíveis (HARVEY, 1992, p. 143).

Como foi possível observar, a subjetividade dos trabalhadores e como essa se relaciona com o trabalho vem sendo palco de grandes debates dentro da academia. Sendo esse também objeto do presente trabalho, se faz necessário também localizar o que se entende por subjetividade, assim como quais as ferramentas teóricas dentro do campo da comunicação permitem abordar o tema de forma mais proveitosa.

Segundo Gonçalves (2010), existem perspectivas dentro do campo da psicologia que apresentam visões naturalizantes sobre o homem, que tem uma visão ahistórica e universalista de formação da subjetividade. Segundo a autora, tais perspectivas além de produzirem práticas padronizadas e normativas, cumprem um papel ideologizador por mascarar diferenças sociais e consequentemente as situações que a produzem. Dentro da perspectiva da psicologia sócio-histórica a subjetividade é primordialmente dotada de historicidade, produto de diversas contradições sociais, como aquela entre indivíduo e materialidade social. Dentro

dessa perspectiva, a compreensão do sujeito e sua subjetividade passa necessariamente pelo entendimento de sua situação no contexto social.

### **1.3.1 Narrativas Identitárias no Mundo do Trabalho**

Compreendendo os impactos subjetivos gerado pelos regime flexível de acumulação, queremos compreender como esse conjunto de valores produtivos e sociais alteram a percepção da sua existência enquanto trabalhador. As narrativas identitárias nos oferecem vocábulos e roteiros para descrição de si mesmos, os quais possuem, ao mesmo tempo, uma dimensão pessoal social e histórica.

A narrativa identitária é uma linguagem coerente que os indivíduos podem usar a fim de construir e organizar o sentido e sua existência no tempo-espaco e de lidar com seus relacionamentos sociais (BENDASSOLLI, 2007, p. 227)

Dentro Narrativas ontológicas referem-se a histórias para dar significado a vida, e coesionar a série de eventos dispersos e sem relação causal. Narrativas públicas extrapolam as experiências particulares, pertencendo ao campo cultural como mídia, igreja, governos, entre outros, e cumprem o papel de legitimar ações ou experiências, ao criar uma rede conectiva entre subjetividades. Narrativas conceituais consistem em termos, conceitos e um conjunto de vocábulo capaz de organizar e catalogar aspectos da vida social. As metanarrativas são definidas pela capacidade de criar uma perspectiva histórica mais ampla, ao conectar narrativas conceituais e atores sociais.

Ao analisar o desenvolvimento histórico do mundo do trabalho, Bendassolli apresenta a tese da desmontagem do trabalho em sua versão moderna e essencialista, assim como o estilhaçamento do papel social ligado a essa categoria, a partir da década de 50.

Essa desmontagem pode ser observada na pluralidade de sentidos e na posição ambígua do trabalho na atualidade, particularmente no que diz respeito na sua associação com a identidade. Nosso pressuposto é de que, na medida em que aquelas bases são abaladas, diminuem a chances de o trabalho ser a forma privilegiada de os indivíduos descreverem-se a si mesmos (BENDASSOLLI, 2007, p. 213)

Bendassolli apresenta uma análise da desmontagem, indo em um caminho diferente da análise traçada por Harvey e Alves, que apresentam a perspectiva de um reordenamento das forças produtivas que flexibilizam a estrutura do trabalho. É significativo que no caso dos últimos mencionados é apontada a existência de continuidades fundamentais nesse processo global de mudanças. Como é possível observar na citação a seguir:

São abundantes os sinais e marcas de modificações radicais em processos de trabalho, hábitos de consumo, configurações geográficas e geopolíticas, poderes e práticas do Estado etc. No ocidente, ainda vivemos uma sociedade em que a produção em função de lucros permanece como princípio organizador básico da vida econômica.  
(Harvey, 1992. p.117)

Existe, entretanto, um ponto em comum entre as duas análises: a mudança do mundo do trabalho e o impacto dessas mudanças na subjetividade do trabalhador. Bendassolli nos apresenta uma perspectiva interessante para analisar como o trabalhador cria um nova rede de significado para sua ação, dando valor e sentido a respeito do trabalho, através de *ethos*. Ou seja, são narrativas públicas e atuais capazes de engajar o trabalhador. Necessidade apontada por Harvey, uma vez que o engajamento do homem em relação ao trabalho é uma questão árdua, que envolve concentração e autodisciplina

Bendassolli apresenta que o enfraquecimento da metanarrativa do trabalho não significa a extinção da narrativa a respeito do trabalho. A partir de *ethos*, o trabalhador é capaz de criar uma rede de valor e sentido a respeito do trabalho, alocando o trabalho no âmbito de narrativas públicas, ou seja, vocábulos em que os sujeitos se baseiam para se justificarem socialmente. Para Bendassolli, o trabalhador apoia-se em 5 narrativas públicas para criar a rede de significados: moral-disciplinar, romântico-expressivo, o liberal, o consumista, e por fim, o generalista.

O *ethos* moral-disciplinar, é constituído pela divisão entre diversão, prazer e satisfação diante a responsabilidade. O trabalho é entendido como um espaço de cumprimento do dever, através de cumprimento de expectativas sociais, como respeito a horários e hierarquias. Sendo mais um definidor de carácter do que identidade, já que esse *ethos* promove uma separação entre esfera pública,

trabalho, e esfera privada (BENDASSOLLI, 2007, p. 234). O *ethos* romântico expressivo se dá pela valorização do produto-trabalho, como o resultado de uma obra. Constitui-se pelo prazer de trabalhar para si mesmo, baseado na concepção de talento e dom, e por isso desempenhando uma importante função de identidade do indivíduo.

O *ethos instrumental* coloca o trabalho como um vínculo instável, em que as características mais valorizadas dizem a respeito do pensamento econômico e do valor social do trabalho. Com isso o vínculo com o trabalho se dá pelo entendimento do trabalho como um mecanismo de troca, baseado na eficiência, produtividade e conhecimento. Meritocracia, renda e status são elementos presentes e disseminados neste *ethos*. O primeiro é expressão da justiça através do mérito, que neste caso é a forma de diferenciação de características e talentos individuais; o segundo é dado pela necessidade de sobrevivência, mas acelerado pelo desejo de consumir, ou seja, quanto maior o anseio de consumo, maior renda é demandada e por isso a necessidade cada vez mais assídua de trabalhar; por fim o status é a determinação do valor do indivíduo através de suas condições de trabalho.

O *ethos* consumista busca a satisfação como resultado das interações entre empresa, trabalhadores e clientes, reforçado pelo discurso da qualidade de vida e responsabilidade social, ganhou protagonismo nos debates de cultura organizacional. Não apenas pela perspectiva da rentabilidade do engajamento do trabalhador, mas também da motivação em sentido da relação construída com o cliente, já que um cliente insatisfeito pode deixar de consumir determinado produto, com isso busca a maximização do prazer e a eliminação do desconforto. Tal panorama é transposto para as relações de trabalho a partir da vulnerabilidade da motivação do trabalhador mediante a frustrações, reproduzindo a lógica de consumo estabelecida pelo cliente. O trabalho, dentro deste *ethos*, também é uma forma relevante de expressão da identidade do trabalhador, com isso é necessário fazer menos renúncias em relação ao comportamento e expressão. No entanto, essa identidade é condicionada pelo prestígio, visibilidade e ideais identificatórios, a partir da auto-realização, inclusive o trabalho para *ethos* é uma forma de obtenção de prazer extra mundo do trabalho, ou seja se dá como meio para a satisfação.

O discurso gerencial, do *management*, assim como o discurso empresarial é um dos elementos centrais do *ethos* gerencialista. Através do aumento de

relevância cultural dos negócios, do surgimento do movimento gerencialista, do culto da excelência e do culto da performance é que faz surgir o *ethos* gerencialista. Caracteriza-se pela evidência da individualidade moldada pelo discurso gerencialista e perfil empreendedor para definir o sentido e papel do trabalho na construção da identidade. Uma das consequências desse *ethos* é a crença que o mercado de trabalho como era dado anteriormente se extinguiu, em especial os direitos trabalhistas, a estabilidade e a progressão de carreira. Para esse *ethos* a concepção de emprego fixo não existe mais, e com isso o trabalhador constitui-se uma empresa em si mesmo.

Como apontado pelo autor, o fim do *Welfare State* coloca, a partir da subtração das garantias antes estabelecidas diante de um contexto de intensa transformação, uma nova condição sobre o trabalhador, a necessidade de assumir a total responsabilidade e riscos implicados no aspecto da vida profissional. (BENDASSOLI, 2007, p. 201-202).

No contexto pós-fordista, diversas estruturas que antes eram centrais no mundo do trabalho, presentes no fordismo, como o sindicalismo, funções de trabalho bem determinadas, direitos trabalhistas foram enfraquecidas. Criou-se um cenário de pluralismo a respeito da função e sentido do trabalho, gerando o declínio da concepção do trabalho moderno, o que é capaz de produzir a pulverização dos elementos que constituíam a identidade do trabalhador moderno (BENDASSOLLI, 2007).

Um dos primeiros aspectos afetados por essas novas condições materiais é o processo de individualização, o que antes pertencia ao espectro coletivo, agora é alocado na esfera pessoal, através da autonomia e emancipação, o sujeito deve entender sua trajetória como único, essa nova perspectiva pode ser resumida em "levar uma vida própria". Assim como responsabilização pelas consequências de ações e decisões tomadas, condicionando o sujeito a uma procura ativa pela transformação de suas condições de vida. Um dos principais exemplos de como a individualização se dá no contexto do mundo do trabalho através da carreira, desde o momento da sua escolha da profissão (BENDASSOLLI, 2007).

Mediante este cenário de individualização, a apropriação de termos do mundo empresarial se torna uma forma de incrementar características de ação individual, como eficácia e performance. Com isso, aspectos do discurso que antes



pertenciam ao léxico empresarial, adentram o domínio subjetivo (BENDASSOLLI, 2007, p. 209). A narratividade do esporte, através do trabalho sobre si e tomada de riscos, e a narratividade do consumo são discursos adotados também para caracterizar a ação individual (BENDASSOLLI, 2007, p. 210). Sendo assim, a narrativa empresarial, do consumo e do esporte extrapolam o contexto original e se tornam presentes todas as esferas da existência humana. A presença do discurso empresarial, de consumo e do esporte em todas as esferas da existência humana escancaram a "captura da subjetividade" em todos os contextos sociais, à medida que produz um sujeito condicionado integralmente a estes valores, como afirma Alves (2011)

As inovações metabólicas se disseminam por meio de treinamentos em empresas, políticas governamentais, currículos escolares, aparatos midiáticos da indústria cultural e, inclusive, igrejas, que constituem uma plethora de "valores, expectativas e utopias de mercado que se cristalizam em noções, vocábulos ou conceitos que falam por nós nas instâncias de produção e reprodução social  
(ALVES, 2011, p.90)

## CAPÍTULO 2: Análise da Narrativa dos Entregadores

### 2.1 Metodologia

Compreendendo os impactos subjetivos das transformações no mundo do trabalho, serão analisadas as manifestações das narrativas identitárias de trabalhadores do contexto da Economia do Compartilhamento. Em específico de empresas de entrega como Ifood, Rappi, Uber Eats e Loggi, devido o aumento de relevância deste setor nos últimos anos.

Para conseguir compreender a narrativa do entregador acerca de suas condições e vínculos identitário em relação ao trabalho, será coletado trechos de entrevistas em jornais digitais, pertinentes ao tema de pesquisa, encontradas através do Google a partir dos seguintes termos: "Entregadores" e "Entrevista". Assim como conteúdo postado em grupos de Facebook criados para reunir entregadores. Tendo como critério de escolha da fonte de pesquisa, os três maiores grupos por número de membros, foi solicitada a participação nas seguintes comunidades: "*Ifood Entregadores, Uber Eats e Rappi!*" (71 mil membros);<sup>4</sup> "*Rappi Rappitendero Entregadores*" (16 mil membros)<sup>5</sup>; "*Entregadores ifood, rappi, uber, bike, etc.*" (11 mil membros)<sup>6</sup>. Por fim, também será analisados vídeos de YouTube, que foram replicados nestes grupos.

O limite da amostra foi determinado por saturação, que é definido como a delimitação da dimensão da amostragem a partir da redundância. (FALQUETO; FARIAS, 2016)

Para este trabalho, será utilizada a metodologia de Análise de Conteúdo proposta por Laurence Bardin (2011), que é definida como uma série de formas metodológicas que se aplicam em contextos, formas e conteúdos mais diversificados (BARDIN, 1977, p. 9). Seguindo esta proposta metodológica, a análise será estruturada a partir dos temas mais latentes apresentados nos documentos coletados.

---

<sup>4</sup> Disponível em: <https://www.facebook.com/groups/531248330661403>. Acessado em 15/05/2020

<sup>5</sup> Disponível em: <https://www.facebook.com/groups/rappisaopaulo>. Acessado em 15/05/2020

<sup>6</sup> Disponível em: <https://www.facebook.com/search/top/?q=entregadores%20ifood%2C%20rappi%2C%20uber%2C%20bike%2C%20etc..>. Acessado em 15/05/2020

A partir dos principais temas, este trabalho buscará compreender como se manifestam as cinco dimensões de *ethos*, apresentada por Bendassolli, na narrativa identitária dos trabalhadores vinculados a empresas plataformas, relacionando com as questões apresentadas no capítulo anterior.

## 2.2 Análise

*Por que os entregadores começam a trabalhar por meio dos aplicativos?*

A questão do desemprego estrutural é a apontada por Giovanni Alves (2011) como um dos fatores do aumento do engajamento do trabalhador em relação ao trabalho. Neste sentido, quando analisado a razão pela qual os entregadores se vinculam aos aplicativos, os grandes períodos de desemprego são apontados como um dos principais motivos. Como podemos ver através de diversos relatos:

Em meados do ano passado, foi aconselhado por uma amiga a se inscrever em plataformas de entregas de comida. "Foi a única opção", pontua. Há três meses, ele começou a atuar com os aplicativos de Uber Eats, iFood e Rappi.<sup>7</sup>  
(BBC, 2020)

Apesar de ser visto como uma alternativa ao desemprego, devido às condições de trabalho e baixa remuneração, muitos entregadores apresentam esse trabalho como algo temporário. O que mostra que ser um entregador de aplicativos é uma função momentânea, e apresenta relações mais fracas no sentido identitário, já que não se vêem nessa posição por um longo espaço de tempo.

Luciano considera que os aplicativos são boas oportunidades enquanto está desempregado, mas não planeja permanecer por muito tempo na função. "É muito esforço".  
(BBC, 2020)

No entanto, o desemprego não é o único motivo que faz os entregadores começarem a trabalhar nos aplicativos, é também notória uma pluralidade de sentidos dado a esta forma de trabalho. Para alguns entregadores, existe uma percepção de que os aplicativos são uma nova forma de trabalho mais adequada às necessidades pessoais. Em certos aspectos, esta percepção apresenta um

---

<sup>7</sup> Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-51551861>. Acessado em: 25/05/2020

enfrentamento aos aspectos normativos reforçados pelo *ethos* moral disciplinador, como horário e hierarquia. Ao mesmo tempo que reforça a questão da autonomia do trabalho apresentada no discurso das empresas-plataformas.

Figura 1- Razões de Virar Entregador



Fonte: Facebook<sup>8</sup>

É uma questão de trabalhar para mim mesmo, fazer meus horários, fazer meus serviços, quando eu quiser descansar, posso sair o dia que eu quiser

(VIANA, Marcus. Em entrevista concedida a emissora EBC. 2019)<sup>9</sup>

Neste sentido, analisando qual a função que o entregador atribui ao seu trabalho, existe a manifestação do *ethos* instrumental, em especial quando a vinculação com os aplicativos se dá a partir de necessidades imposta pelo cenário de desemprego estrutural, regido pelo aspecto econômico. Por isso, o vínculo é descrito como instável e as características subjetivas são pouco valorizadas para justificar a escolha da função.

No entanto, há outros discursos que refutam o *ethos* moral disciplinador, principalmente ao atrelar a escolha de ser um entregador a questão do prazer e

<sup>8</sup> Disponível em:

[https://web.facebook.com/groups/531248330661403/permalink/924427521343480/?\\_\\_cft\\_\\_\[0\]=AZWA5Ve\\_J5BkOp4Ibz\\_i9zSgNwE8mgUjvsUqQ6HjbVtb3cl2med1T3GM6x\\_YabLQ\\_4dvCyfuNF93N5gg5QXFcrk0CMyHKArYsFMRQ32wwuPKCw&\\_\\_tn\\_\\_=%2CO%2CP-R](https://web.facebook.com/groups/531248330661403/permalink/924427521343480/?__cft__[0]=AZWA5Ve_J5BkOp4Ibz_i9zSgNwE8mgUjvsUqQ6HjbVtb3cl2med1T3GM6x_YabLQ_4dvCyfuNF93N5gg5QXFcrk0CMyHKArYsFMRQ32wwuPKCw&__tn__=%2CO%2CP-R). Acessado em 30/05/2020.

<sup>9</sup> Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=xvo9Jk4OD5k>, no 1:55 min. Acessado em: 25/05/2020

satisfação pessoal. O que também pode ser compreendido como uma aproximação ao *ethos* gerencialista, já que reforça a individualidade.

*Como os trabalhadores compreendem seus vínculos com as empresas-plataformas?*

Como já apresentado, as empresas-plataformas buscam distanciar os vínculos trabalhistas através de um vácuo legal. Sabendo que este elemento está muito presente na comunicação dos aplicativos, em especial ao chamar os entregadores de colaboradores e parceiros. No entanto, quando analisados os termos utilizados pelos entregadores para definirem a relação diante a estas empresas, explicita-se que a relação é mais complexa do que a versão apresentada pelas empresas. Inclusive, ao longo da coleta foram vistos entregadores confrontando os termos utilizados pelos aplicativos. *"Eles falam que são colaboradores, mas eu sou entregador"* (GUERRERO, 2020)<sup>10</sup>.

Os entregadores compreendem que existe uma relação hierárquica estabelecida entre os aplicativos de entrega diante eles, em especial pela arquitetura de controle e incentivos adotadas para conseguir suprir demanda e oferta de entregadores. Sabendo que os entregadores focam na produtividade e aumento de ganhos diretos, os incentivos para o trabalho são dados pela oferta direta de dinheiro.

---

<sup>10</sup> Disponível em:

<https://www.youtube.com/watch?v=d4t8kqJMyx4&feature=youtu.be&fbclid=IwAR1lt-pbHJDyjGvJTtoNYbkdx8TMk2RjDftf0OrkqsJr1zxXfwcAiR2a7bA>. Acessado em: 23/05/2020

Figura 2 - Incentivo iFood



Fonte: Facebook<sup>11</sup>

No entanto, a partir de sistemas de controles, como bloqueios, níveis, limitação da área de atuação, sistema de dívidas, incentivos para atender em determinadas áreas, os entregadores relatam a submissão às demandas do aplicativo, limitando a possibilidade a autonomia do entregador. Evidenciando assim uma relação de poder que contraria as relações igualitárias, tanto promovidas pelas empresas-plataformas. O que impacta diretamente a percepção do entregador acerca de seus vínculos de trabalho.

Figura 3 e 4 - Falta de Autonomia



Fonte: Facebook

<sup>11</sup> Disponível em:

<https://www.facebook.com/groups/531248330661403/permalink/850882468697986/?>.

Acessado em 30/05/2020

<sup>12</sup> Disponível em:

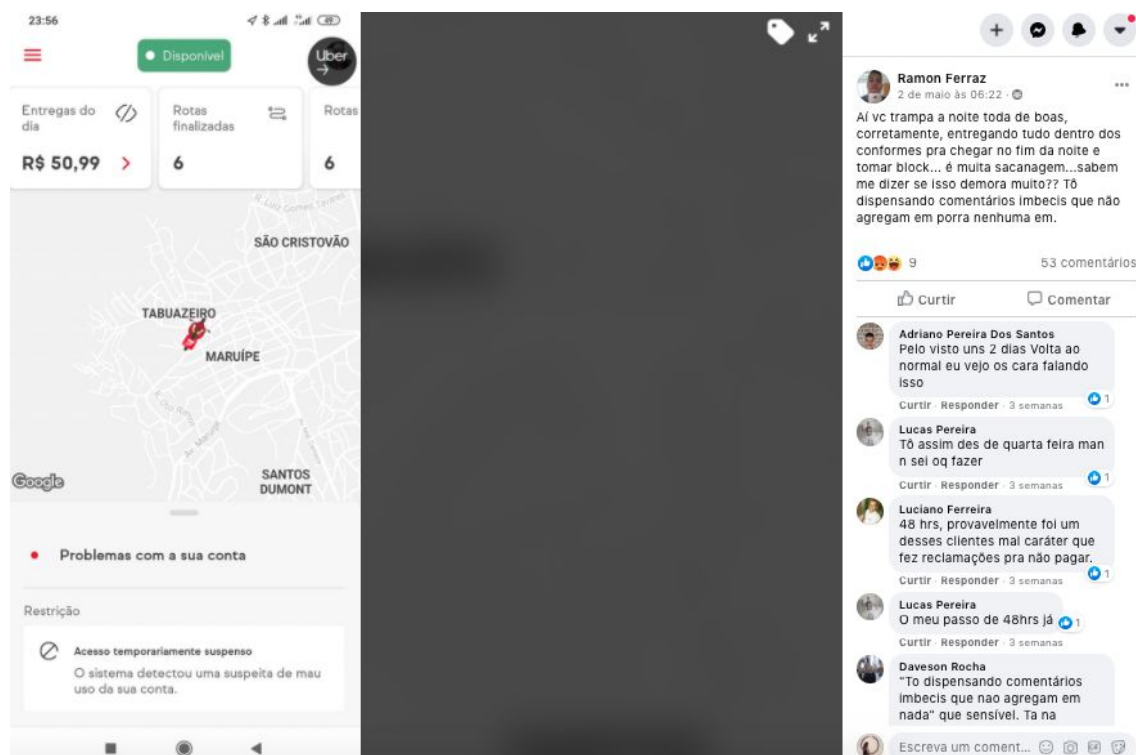
[https://www.facebook.com/groups/2076157909351295/?post\\_id=2357487044551712](https://www.facebook.com/groups/2076157909351295/?post_id=2357487044551712). Acessado em 30/05/2020

<sup>13</sup> Disponível em:

<https://www.facebook.com/groups/rappibrasil/permalink/545060376173900/>. Acessado em: 27/05/2020

Os grupos de Facebook são um espaço de troca de experiência, e por esta razão, estão repletos de relatos das dificuldades encontradas pelos entregadores no dia-a-dia. As questões relacionadas a bloqueios, limitações de área de atuação, dificuldades de recebimento, ausência de pedidos são as mais recorrentes. São pedidos de ajuda para resolver a situação, assim como compreender se os outros membros também enfrentam situações parecidas.

Figura 5 - Bloqueio



Fonte: Facebook<sup>14</sup>

<sup>14</sup> Disponível

em: [https://www.facebook.com/groups/531248330661403/permalink/906000653186167/?\\_\\_cft\\_\\_\[0\]=AZWkJDACXY57d9NCmpRkGUf9V7KoYJTUhjgVvzn6ixQmBNOMQ7fJhVzWjJARjYP526Znum9GDC0gNSEBBY\\_JrBymfjYmeMvcpFbGi0UaOb2ImNaTK9kl38VE3irYQq0dXc&\\_\\_tn\\_\\_=%2C0\\*F](https://www.facebook.com/groups/531248330661403/permalink/906000653186167/?__cft__[0]=AZWkJDACXY57d9NCmpRkGUf9V7KoYJTUhjgVvzn6ixQmBNOMQ7fJhVzWjJARjYP526Znum9GDC0gNSEBBY_JrBymfjYmeMvcpFbGi0UaOb2ImNaTK9kl38VE3irYQq0dXc&__tn__=%2C0*F). Acessado em: 20/05/2020



Figura 6, 7 e 8 - Reclamações



Fonte: Facebook

Muitos destes relatos evidenciam discursos que demonstram insatisfação em relação às mais diferentes forças de controle impostas pelo aplicativo. Neste sentido, é sensível a percepção dos entregadores em relação a falta de transparência das empresas-plataformas. Manifestando um sentimento de desconfiança em relação a estas empresas.

Apesar de muitas vezes inevitável, a resposta de muitos diante os abusos é a saída de determinado aplicativo. Evidenciando uma relação fraca de pertencimento,

<sup>15</sup> Disponível em: [https://www.facebook.com/groups/rappibrasil/permalink/543893972957207/?\\_rdc=1&\\_rdr](https://www.facebook.com/groups/rappibrasil/permalink/543893972957207/?_rdc=1&_rdr). Acessado em 28/05/2020

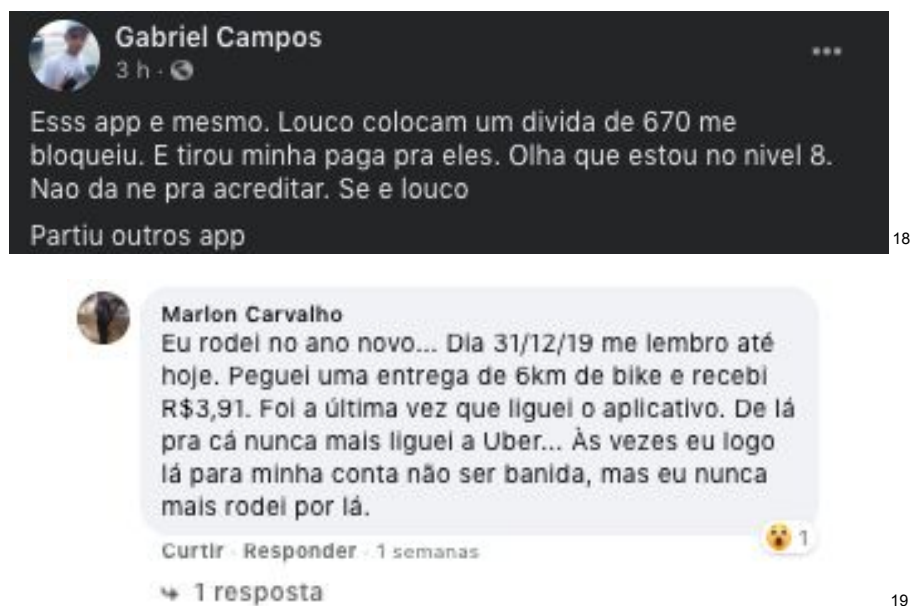
<sup>16</sup> Disponível em: <https://www.facebook.com/groups/531248330661403/permalink/918731901913042/> Acessado em 20/05/2020

<sup>17</sup> Disponível em: <https://www.facebook.com/groups/531248330661403/permalink/904892549963644/> Acessado em 15/05/2020



ao mesmo tempo que demonstra que os entregadores estabelecem uma relação de consumidor e satisfação diante aos aplicativos, ou seja, a partir do momento que se sente insatisfeito, deixa de ser vinculado.

Figura 9 e 10 - Vínculos



Fonte: Facebook

A recorrência de reclamações sinaliza a vulnerabilidade dos entregadores diante dos aplicativos, sendo um contraponto à autonomia exaltada nos discursos corporativos. No entanto, também podem refletir uma característica importante do *ethos* consumista que é a questão da satisfação. E como aponta Bendassolli, quando o indivíduo está insatisfeito, porém não consegue se desvencilhar do emprego, isto se reflete em baixo comprometimento e alto índice de reclamações (2007, p. 245). Entendendo que dentro do contexto dos entregadores, a dificuldade de desvinculação está relacionada a aspectos como aumento do monopólio dos aplicativos sobre o sistema de entregas e o desemprego estrutural.

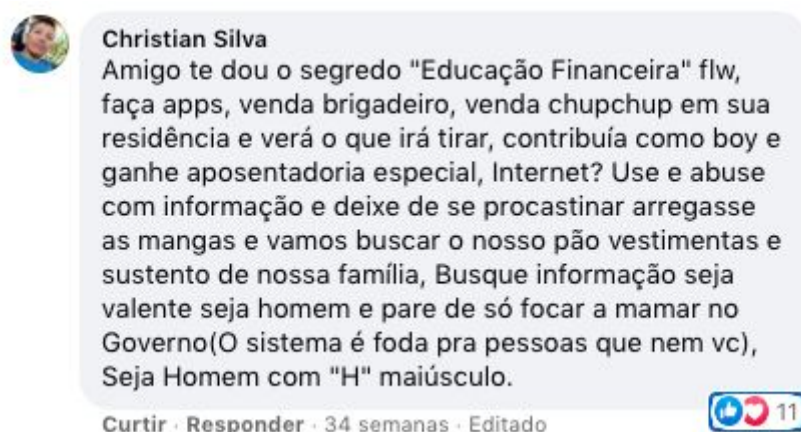
*Como é percebida a questão de remuneração, jornada de trabalho e engajamento?*

<sup>18</sup> Disponível em: [https://www.facebook.com/groups/2076157909351295/?post\\_id=2372345886399161](https://www.facebook.com/groups/2076157909351295/?post_id=2372345886399161). Acessado em 20/05/2020

<sup>19</sup> Disponível em: <https://www.facebook.com/groups/2076157909351295/permalink/2371378696495880/>. Acessado em 20/05/2020

Como já apontado, ao longo da coleta foi identificado uma série de reclamações a respeito das condições de trabalho. Apesar disso, é notório o envolvimento dos entregadores com os aplicativos, e isso se deve a percepção de crise, e por isso esta forma de trabalho acaba sendo uma das únicas opções de renda encontrada por estes sujeitos. Mas isto opera a partir de um plano de fundo ideológico: o discurso do empreendedorismo.

Figura 11 - Discurso do Empreendedorismo



Fonte: Facebook<sup>20</sup>

"Coloquei na minha cabeça que a crise é você quem faz", diz Carlos, que também é grafiteiro e sonha em se mudar para o Chile. "Um celular já te arruma um emprego. Se você se dedicar, consegue ganhar R\$ 1 mil em um dia. Vai do seu esforço. (BBC, 2020)<sup>21</sup>

A partir da lógica do esforço individual, os entregadores veem nos aplicativos uma fonte de renda e manutenção da reprodução da vida. Sendo assim buscam através do próprio trabalho encontrarem condições para aumentar a produtividade. Seja através das horas trabalhadas, melhores equipamentos ou novas modalidades.

Uma das principais questões abordadas em matérias de jornais e nos relatos dos entregadores é a o baixo valor das taxas recebidas por parte dos entregadores.

<sup>20</sup> Disponível em:

<https://www.facebook.com/groups/531248330661403/permalink/745238142595753/> Acessado em 19/05/2020

<sup>21</sup> Disponível em:

<https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2019/05/dormir-na-rua-pedalar-30-km-e-trabalhar-12-horas-por-dia-rotina-dos-entregadores-de-aplicativos.html>. Acessado em: 27/05/2020

A indignação com os valores é acentuada quando é levado em consideração as distâncias percorridas, já que demandam mais esforço físico ou gasolina.

Figura 12 - Lucros



Fonte: Facebook<sup>22</sup>

Assim, com os baixos valores praticados pelos aplicativos cria-se um comportamento de resposta por parte dos entregadores que envolve um maior número de horas trabalhadas a fim de aumentar a renda pelo volume de produção. Comportamento incentivado pelas plataformas. Ou seja, a forma de driblar as dificuldades encontradas dentro dos aplicativos é aumentar o envolvimento através de maior carga de trabalho.

Saio de casa no Capão Redondo [na zona sul de São Paulo] umas 9h, e só volto lá pela meia noite", conta Gabriel Fagundes Guimarães, 23, enquanto tenta ajustar o freio dianteiro quebrado de sua bicicleta. As 15 horas trabalhadas diariamente parecem pouco quando chega o final de semana. "De sábado pra domingo já cansei de emendar direto [fazer mais de 24 horas seguidas de entregas]. Aí nem durmo. Tem uns que dormem na praça, mas prefiro ficar ligado". É hora do almoço, um dos horários de rush para os entregadores de aplicativo como Guimarães —o outro é o do

<sup>22</sup> Disponível em:

<https://www.facebook.com/groups/2076157909351295/permalink/2379325062367910/?>.

Acessado em 30/05/2020

jantar—, e o app toca interrompendo a conversa com a reportagem. Ele se despede e sai pedalando rumo a um restaurante no bairro de Pinheiros, zona oeste de São Paulo. Sem o freio dianteiro, perdido quando ele bateu na traseira de um carro.  
(GUIMARÃES. Em entrevista concedida ao El País, 2020)<sup>23</sup>

O maior envolvimento com os aplicativos está diretamente relacionado com a lógica do *ethos* instrumental, já que deriva de razões econômicas. No entanto, é possível compreender que esteja também relacionado ao culto da *performance* e o processo de individualização, já que a renda está atrelada a "vontade" e dedicação de cada entregador.

### *Como é a relação Motocicleta x Bicicleta?*

A forma de locomoção utilizada nas entregas, seja a "moto" ou a "bike", é um elemento de destaque na narrativa do entregador, e se dá em três âmbitos: financeiro, emocional e identitário.

Em primeiro lugar, é apresentada uma perspectiva de rentabilidade, que aparece em discursos que ressaltam a diferença salarial entre os diferentes meios de transporte devido a capacidade de percorrer maiores distâncias em um maior tempo. Ou seja, de modo comparativo, a ferramenta de trabalho é construída como uma forma de aumentar a eficiência do trabalhador.

Figura 13 - Roubo Bicicleta



<sup>23</sup> Disponível em: [https://brasil.elpais.com/brasil/2019/08/06/politica/1565115205\\_330204.html](https://brasil.elpais.com/brasil/2019/08/06/politica/1565115205_330204.html).  
Acessado em 15/05/2020

'''As vantagens de ser motoboy'

Nas ruas de São Paulo, existem duas categorias de entregadores de aplicativos: os motoqueiros e os ciclistas. Elas concorrem entre si.

Quem tem uma moto recebe mais pedidos, trabalha de uma forma menos exaustiva e, principalmente, consegue ter uma renda maior - às vezes, recebe até o dobro do ciclista. Os motoboys que fazem jornadas de 12 horas diárias, por exemplo, ganham cerca de R\$ 4 mil mensais, em média.

É o caso de Rodrigo Versutti, 41, que conseguiu aumentar seus vencimentos migrando do serviço de motoboy tradicional - que entrega documentos, principalmente - para o delivery de comida."

(BBC, 2020)<sup>25</sup>

Em segundo lugar, em diversos momentos o instrumento utilizado para locomoção é personificado, ao assumir características humanas, em especial no aspecto da companhia. Essa relação é mais perceptível através de fotos, em que tentam divulgar o carinho, ou algum sentimento positivo semelhante em relação ao instrumento.

---

<sup>24</sup> Disponível em:

[https://www.facebook.com/groups/rappibrasil/permalink/543664059646865/?\\_rdc=1&\\_rdr](https://www.facebook.com/groups/rappibrasil/permalink/543664059646865/?_rdc=1&_rdr). Acessado em 29/05/2020

<sup>25</sup> Disponível em:

<https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2019/05/dormir-na-rua-pedalar-30-km-e-trabalhar-12-horas-por-dia-rotina-dos-entregadores-de-aplicativos.html>. Acessado em 27/05/2020

Figura 14 e 15 - Relação Afetiva



Fonte: Facebook

Por fim, foi notada uma terceira atribuição, que está relacionada a narrativa identitária do entregador, a partir do momento que muitos se definem a partir de sua ferramenta de trabalho. Ou seja, os entregadores se apresentam como "moto" ou "bike", assim como por muitas vezes trazem esses elementos em seus nomes ou apelidos nos perfis.

<sup>26</sup> Disponível em:  
[https://www.facebook.com/groups/531248330661403/permalink/922094228243476/?\\_rdc=1&\\_rdr](https://www.facebook.com/groups/531248330661403/permalink/922094228243476/?_rdc=1&_rdr).

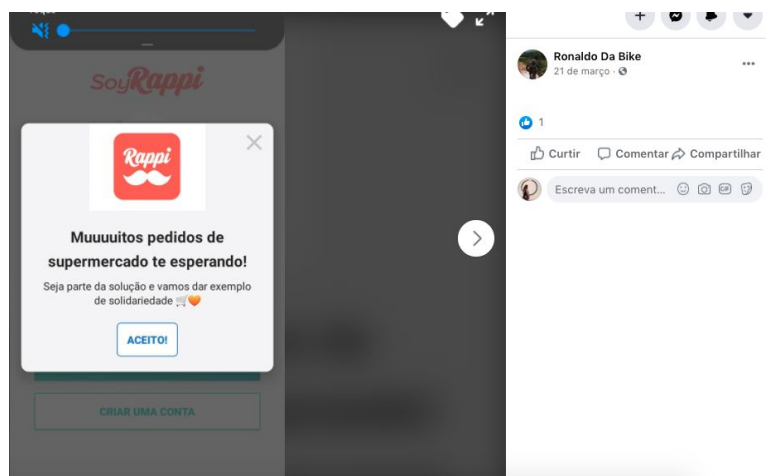
Acessado em 29/05/2020

<sup>27</sup> Disponível em:  
[https://www.facebook.com/groups/531248330661403/permalink/919175998535299/?\\_rdc=1&\\_rdr](https://www.facebook.com/groups/531248330661403/permalink/919175998535299/?_rdc=1&_rdr).

Acessado em 20/05/2020



Figura 16 - Denominação



28

Fonte: Facebook

### *Outras formas de locomoção e a narrativa do empreendedor.*

A "moto" e a "bike" são compreendidas como as principais formas de transporte utilizadas nas entregas, no entanto não são as únicas. Entregas feitas de carro, a pé e cadeiras de rodas foram constatadas. Ao observar estas formas, vemos que aquelas que demandam maior esforço físico são as que causam mais surpresa, mesmo entre o grupo de entregadores. Em muitos depoimentos nos grupos de Facebook é expressa a indignação em relação às "corridas" de longa distância para modalidades que demandam mais esforço físico.

Ao observar as discussões levantadas nos grupos, vemos que quando surgem relatos de entregadores que andam longas distâncias para realizar uma entrega, existem muitas respostas que reforçam o caráter "determinado" e "guerreiro" destas modalidades, mesmo diante a alguns desincentivos, essas mensagens vêm acompanhadas de reconhecimento, e por vezes solidariedade.

---

<sup>28</sup> Disponível em:  
<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=232281887897271&set=pb.100033463846133.-2207520000.&type=3>. Acessado em 29/05/2020

Figura 17 - Solidariedade



**Entregador de comida faz delivery a pé e internautas se mobilizam para ajudá-lo**

Um homem foi filmado por policiais enquanto fazia entregas de comida a pé, durante a madrugada. O trabalhador é José Anderson, que vive na cidade de Caruaru, em Pernambuco. Para não deixar a família sem renda, o homem trabalha com o delivery, mesmo sem o auxílio de moto ou bicicleta.

Fonte: Facebook <sup>29</sup>

Foi encontrada uma matéria jornalística que retrata a situação de um cadeirante que faz entregas na região da Av. Paulista em São Paulo. Ele representa um caso emblemático do desgaste físico enfrentado por entregadores, ao mesmo tempo que não recebe nenhum apoio da empresa para conseguir realizar entregas de maneira mais adequada.

A mesma reportagem apresenta a resposta de uma das empresas de entrega, que busca se mostrar atenta a essas demandas, no entanto não apresenta nenhuma medida conclusiva.

"A empresa entende que há uma demanda específica para entregadores com mobilidade reduzida e, devido à importância da inclusão de pessoas com deficiência, está analisando iniciativas e soluções para que todos possam ter a melhor experiência possível", diz o iFood. (BBC, 2020)<sup>30</sup>

### *Qual a Relação com Outras Ferramentas de Trabalho?*

As motocicletas, bicicletas e o próprio corpo podem ser compreendidas como uma ferramenta de trabalho, já que auxiliam os entregadores a otimizarem seu serviços. No entanto, existem outros itens que são exigidos para que este

<sup>29</sup> Disponível em:

[https://www.facebook.com/groups/rappibrasil/permalink/544340579579213/?\\_rdc=1&\\_rdr](https://www.facebook.com/groups/rappibrasil/permalink/544340579579213/?_rdc=1&_rdr) Acessado em 29/05/2020

<sup>30</sup> Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-51551861>. Acessado em: 25/05/2020



trabalhador consigam realizar suas funções, como: celular com internet, mochila para carregar itens (comumente chamada de "bag"), a jaqueta protetora, máquina de cartão.

Durante o processo de coleta, foi notório a relevância destes itens na rotina dos entregadores, e o vínculo que estes estabelecem com seus materiais, como foi descrito. A partir do momento que as empresas não fornecem nenhum desses itens, muitos trabalhadores recorrem a empréstimos para adquirir as motos para conseguir trabalhar. Assim como contraem dívidas com as empresas-plataformas para conseguir adquirir tais equipamentos, já que estes são vendidos pelas próprias empresas, como no caso da máquina de cartão.

Por muitas vezes estes equipamentos apresentam valores relativamente altos, quando comparados com a renda média de um entregador.

Figura 18 e 19 - Preço Equipamentos



Fonte: Facebook

O entregador está condicionado às condições materiais privadas para conseguir exercer sua função, reforçando o processo de individualização. Através das ferramentas de trabalho, o entregar vê uma oportunidade de melhorar seu desempenho. Sendo assim, seus objetivos são pontuados pela vontade de adquirir melhores instrumentos para melhorar performance, a fim de aumentar a renda.

<sup>31</sup> Disponível em:

[https://www.facebook.com/groups/rappibrasil/permalink/542001386479799/?\\_rdc=1&\\_rdr](https://www.facebook.com/groups/rappibrasil/permalink/542001386479799/?_rdc=1&_rdr). Acessado em 27/05/2020

Figura 20 - Esforço Para Comprar Equipamentos



Fonte: Facebook<sup>32</sup>

### *Como Os Entregadores Compreendem a Questão dos Direitos Trabalhistas?*

Ao longo da amostra, a falta de direitos trabalhistas, aparece relacionada a transformação do mundo do trabalho. Ou seja, os entregadores apresentam uma perspectiva de compensação entre direitos e salário ou direitos e autonomia, a partir de novas condições e vínculos trabalhistas. Em alguns casos, esta perspectiva é tão acentuada a ponto de ser colocada como uma polarização, entre direitos trabalhistas e melhores condições de renda e trabalho. Indo de encontro com uma das principais crenças do *ethos* instrumental, a morte do trabalho (BENDASSOLLI, 2007).

Hoje, ele ganha mais, sem dúvida, mas precisou abrir mão dos direitos trabalhistas da CLT, como seguro-desemprego, fundo de garantia e férias remuneradas. "Trabalho há 20 anos como motoboy e nunca tive uma renda como agora", explica.  
(BBC, 2020)<sup>33</sup>

---

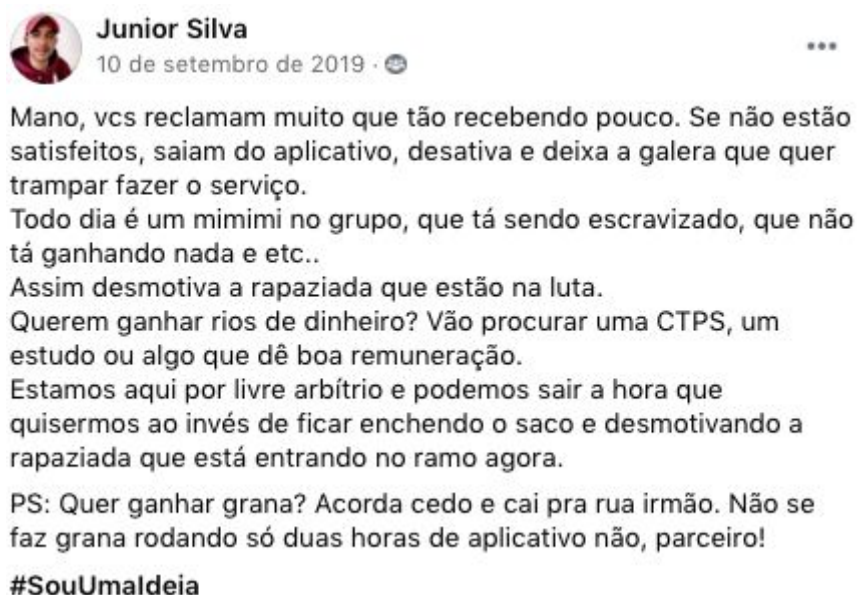
<sup>32</sup> Disponível em:

<https://www.facebook.com/groups/531248330661403/permalink/911365682649664/>. Acessado em 18/05/2020

<sup>33</sup> Disponível em:

<https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2019/05/dormir-na-rua-pedalar-30-km-e-trabalhar-12-horas-por-dia-rotina-dos-entregadores-de-aplicativos.html>. Acessado em 27/05/2020

Figura 21 - Uberização vs CTPS



Fonte: Facebook<sup>34</sup>

Apesar de apresentarem muitas reclamações das condições de trabalho, são reduzidas aquelas que remetem de forma direta a falta de direitos trabalhistas, como limite de jornada de trabalho, férias, renda básica, fundo de garantia, entre outros. A questão mais latente a respeito da falta de amparo se dá no âmbito da segurança do trabalho e auxílio à família em caso de acidente com o entregador.

Em outras palavras, o motoboy André dos Santos, 30, concorda com essa visão: "Quem tem disposição realmente consegue ganhar dinheiro. Mas tudo o que acontece depende de você: se cair e se machucar, você está sozinho; se chover e não trabalhar, não ganha nada. Se morrer, ninguém vai pagar o seguro para sua família, ninguém vai ligar para sua mulher", diz. (BBC, 2020)<sup>35</sup>

Vemos que muitos entregadores entendem o abandono dos direitos trabalhistas, garantidas pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) como uma nova forma de trabalho, que fornece novos benefícios em contrapartida, como autonomia e renda.

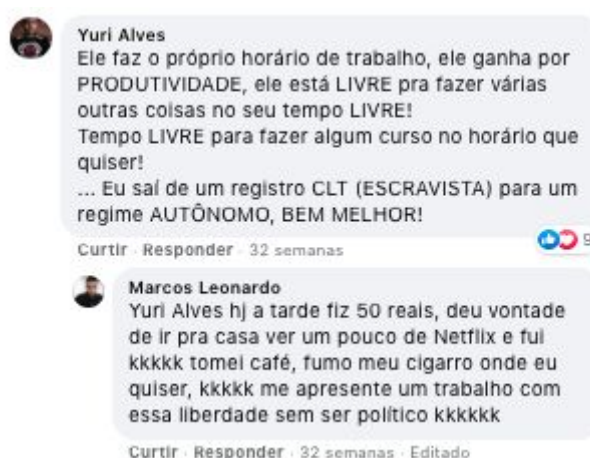
<sup>34</sup> Disponível em:

<https://www.facebook.com/groups/531248330661403/permalink/722162888236612/>. Acessado em 18/05/2020

<sup>35</sup> Disponível em:

<https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2019/05/dormir-na-rua-pedalar-30-km-e-trabalhar-12-horas-por-dia-rotina-dos-entregadores-de-aplicativos.html>. Acessado em 27/05/2020

Figura 22 - Percepção de Benefícios



Fonte: Facebook<sup>36</sup>

A polarização entre trabalho e direitos são sinais que apontam como o cenário de individualização permeiam os discursos e a subjetividade. Com isso, os entregadores se descrevem como sujeitos que acharam jeitos de driblar a crise, aumentar a renda, promover melhores condições para suas famílias.

Ex-pintor de paredes, Antônio Francisco Alves, de 41 anos, tem trajetória parecida: ganha quase o dobro do que recebia no trabalho anterior. Na crise, a falta de serviços regulares o empurrou para os aplicativos. "Parado eu não iria ficar. Eu tinha uma moto, mas nunca tinha trabalhado com ela", diz. (BBC, 2020)<sup>37</sup>

### *Quais São as Principais Demandas Apresentadas?*

Apesar da compreensão de que os aplicativos fornecem uma saída para crise, ao mesmo tempo que proporcionam certos benefícios como autonomia. Devido às dificuldades enfrentadas no dia-a-dia, ainda acirradas pelo momento de pandemia e aumento de relevância da categoria, foi percebido na coleta a presença de movimentos reivindicatórios. É importante ressaltar que tais reivindicações não necessariamente apontam para a aderência da categoria a CLT.

<sup>36</sup> Disponível em: <https://www.facebook.com/groups/531248330661403/permalink/745238142595753/>  
Acessado em 18/05/2020

<sup>37</sup> Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2019/05/dormir-na-rua-pedalar-30-km-e-trabalhar-12-horas-por-dia-rotina-dos-entregadores-de-aplicativos.html>. Acessado em 27/05/2020

Figura 23 e 24 - Reivindicações



Fonte: Facebook<sup>38</sup>

A paralisação é sobre as taxas, estão pagando muito pouco para a gente”, reclama um entregador que não se identificou, em vídeo divulgado no Instagram do perfil na paulista. “É uma falta de comunicação com a gente, o pessoal bloqueia a gente do nada. Queremos transparência dos aplicativos”, complementa outro entregador também não identificado. (EXAME, 2020)<sup>39</sup>

As principais pautas estão ligadas a questão de taxas, bloqueio, transparência, suporte e valorização da categoria, evidenciando as implicações práticas levantadas no capítulo anterior, assim como aponta que os relatos individuais colhidos ao longo deste trabalho representam a realidade comum desta categoria.

Este movimento reivindicatório evidência alguns aspectos identitários. Em primeiro lugar, ao se reconhecerem como trabalhadores, indo em direção oposta proposta pelos aplicativos. Em segundo lugar, por apresentarem uma percepção de coletividade ao pedirem valorização da categoria como um todo.

É possível compreender que esta reivindicação não se dá apenas nos aspectos materiais. Ao se remeterem aos aspectos sociais, sendo assim, os entregadores compreendem que fazem parte de uma categoria socialmente

<sup>38</sup> Disponível em: [https://www.facebook.com/groups/531248330661403/?post\\_id=925795611206671](https://www.facebook.com/groups/531248330661403/?post_id=925795611206671). Acessado em 29/05/2020

<sup>39</sup> Disponível em: <https://exame.com/negocios/coronavirus-leva-mais-entregadores-e-gorjetas-aos-apps-de-delivery/>. Acessado em 24/05/2020

excluídas.

No entanto, isto não é um processo homogêneo, dentro dos grupos aparecem visões conflitantes. Refletindo o *ethos* gerencialista, existe um confronto a ideia de greve, já que nesta mesma visão não existe uma instituição que um autônomo consiga pressionar, visto que ele seria o próprio chefe.

Figura 25 e 26 - Posições Contrárias à Greve



Fonte: Facebook<sup>40</sup>

## Considerações Finais

Como apontado por David Harvey (1992), o capitalismo é uma força capaz de revolucionar o curso da História. Sendo capaz de criar novas configurações, em muitas vezes inesperadas, a partir de inovações tecnológicas e organizacionais.

A Economia do Compartilhamento pode ser compreendida como resultado desta força revolucionária. Através de novas tecnologias, como a cibernética e a relação *peer-to-peer*, este modelo reconfigura o processo de *acumulação flexível*. Apresentando rupturas e continuidades a fim de superar os esgotamentos que permeiam o regime toyotista (MODA, 2018).

Ao analisar as características essenciais do toyotismo - *just in time/kanban*, *lean production*, trabalho em equipe, polivalência, CQCs e a flexibilidade - é possível compreender que a Economia do Compartilhamento promove aprofundamentos

---

<sup>40</sup> Disponível em: <https://www.facebook.com/groups/2076157909351295/permalink/2379423432358073/>. Acessado em 29/05/2020



significativos de alguma destas características no âmbito do mundo do trabalho.

A flexibilidade é tida como o principal aprofundamento dentro deste novo contexto organizacional. O discurso adotado pelas empresas-plataformas busca ressaltar o papel conector das mesmas, buscando se isentar de responsabilidades e obrigações legais. A flexibilização legislativa, ou vácuo legal, é a forma que as empresas-plataformas encontraram para driblar as leis trabalhistas, e assim garantir redução de custos.

O enxugamento das estruturas promovido pela *lean production* e *just in time/kanban* são acentuados pela Economia do Compartilhamento, em especial ao condicionar a força de trabalho a estas características organizativas. Moda descreve os novos regimes de remuneração como uma forma de condicionar a mão de obra à lógica de demanda (2018, p. 7). Com isso, os funcionários passam a estar submetidos a volatilidade do mercado, e por consequência sujeitos a vulnerabilidade financeira.

A questão da vulnerabilidade também é latente quando analisada a descontinuidade dos CQCs. A Economia do Compartilhamento propõe a descentralização dos mecanismos de controle de qualidade, ao transferir essa função para os *prestadores de serviço* e consumidores. Com a diminuição da responsabilidade por parte das empresas-plataformas, os funcionários se tornam mais responsáveis sobre suas ações, gerando um sentimento de auto-vigilância contínuo (SLEE, 2017) (MODA, 2018).

O processo de flexibilização das estruturas organizativas acarreta impactos na subjetividade do trabalhador (ALVES, 2011). Para garantir a mobilização e engajamento "instintivo" do trabalhador, com o intuito de aumentar o valor agregado a produção, o capitalismo, e em especial o regime toyotista, opera em um plano de fundo ideológico.

Com a acentuação das características flexíveis do capital, proposta pela Economia do Compartilhamento, é notório que existe um processo de transferência das responsabilidades, passando das empresas para o trabalhador. Pode-se compreender que tal transferência é resultado de um conjunto de fatores como: político, legislativo, desemprego estrutural e insegurança do trabalhador. No entanto, para garantir este processo de flexibilização, existe um fator de extrema relevância: o ideológico. Através de um conjunto de significados atribuídos ao

trabalho, é possível garantir o engajamento subjetivo do trabalhador, e assim, a individualização das responsabilidades.

Bendassolli (2007) apresenta que a narrativa da *individualização*, que reforça a necessidade de "se levar uma vida própria", como um fenômeno que busca a desvinculação do indivíduo diante as instituições modernas em prol do "dever consigo próprio" (BENDASSOLLI, 2007, p. 203). Tendo consequências concretas no mundo do trabalho, já que quebra a visão tradicional da empresa como responsável pelo trabalhador.

A partir desta ruptura, o autor apresenta que o trabalhador se torna responsável por garantir sua qualidade de vida, assim como responsável pelo significado que atribui ao trabalho. Sendo assim, com a desmontagem das estruturas modernas do trabalho, o indivíduo está condicionado a construção de pequenas narrativas para dar sentido à sua ação, denominadas *ethos*. Bendassolli (2007) apresenta cinco principais *ethos*: moral-disciplinar, romântico-expressivo, instrumental, consumista e gerencialista.

Para compreender como as mudanças promovidas pela Economia do Compartilhamento, assim como pelo fenômeno da individuação, alteram a percepção do trabalhador a respeito de sua relação com o trabalho, esta pesquisa procurou mapear as narrativas produzidas por entregadores.

Ao analisar os conteúdo produzido pelos entregadores foi possível notar essa rede plural de significados apontada por Bendassolli. No entanto, também é possível notar que existem dois *ethos* mais recorrentes nos conteúdos analisados: o instrumental e o gerencialista.

O *ethos* instrumental se faz presente a partir da percepção desta forma de trabalho como uma saída diante o cenário de desemprego estrutural. E por isso, o trabalhador se conecta com sua ação através de valores relacionados à esfera econômica. As principais motivações estão voltadas para a questão financeira, com isso busca melhorar sua produtividade a fim de aumentar a rentabilidade. E devido essa perspectiva, dentro desta narrativa mapeada, o trabalho como entregador acaba não cumprindo uma função identitária, logo, os vínculos são instáveis, já que muitas vezes é visto como uma função passageira.

Apesar de haver uma rede de significado pragmática, foi percebido que muitos trabalhadores estabelecem uma relação afetiva, e inclusive identitária, com



seus equipamentos de trabalho.

Por outro lado, existem as narrativas que apresentam elementos do *ethos* gerencialista através de características como autonomia e personalização. Evidenciando maior conexão identitária com esta forma de trabalho, já que reforça as características individuais. É valorizado ser o próprio patrão e poder criar os próprios horários. Dentro desta narrativa, existe uma polarização entre empregabilidade e direitos trabalhistas. A manifestação deste *ethos* também representa maior aderência aos discursos produzidos pela empresas-plataformas, que buscam se eximir das responsabilidades e obrigações legais, transferindo-as para o trabalhador.

O *ethos* instrumental e gerencialista apresentam características particulares, no entanto devido a pluralidade de sentido construída por cada trabalhador, é possível perceber que elas se combinam em determinados momentos. Sendo assim, é visto que nesta combinação existe um espaço que promove maior envolvimento subjetivo através da individualização, já que ao ser visto como empresa-de-si, é sujeitado a ser o único responsável a fornecer melhores condições econômicas.

Além da manifestações dessas narrativas que descrevem as motivações dos entregadores diante ao seu trabalho, ao longo da pesquisa foi mapeado relatos que retratam as condições de trabalho. Tais retratos ajudam a compreender quais são as condições materiais dos trabalhadores, e como elas condicionam a ação do trabalhador.

Em primeiro lugar, as práticas de remuneração são os principais motivos de reclamações. E pelo que foi possível analisar, devido aos baixos valores pagos e a imprevisibilidade do salários, os entregadores aumentam o número de horas trabalhadas para garantir o básico da reprodução da vida, dentro da lógica de metas. Em segundo lugar, as práticas de controle, como bloqueios, limitação de área, rankeamento, tempo de entrega, limitam o poder de ação do trabalhador, e para que seja possível superar isso, é necessário se mostrar mais ativo dentro dos aplicativos. Através destas condições concretas de trabalho, é possível compreender que a Economia do Compartilhamento agrava o envolvimento subjetivo do trabalhador. Já que a única maneira de driblar as condições impostas pelos aplicativos, como baixa remuneração e políticas de controle, é o maior

engajamento, em especial através de longas jornadas de trabalho.

É notório que o discursos da autonomia, promovido pelas empresas-plataformas e reforçado pela narrativa do empreendedor, encontra limites dentro da Economia do Compartilhamento. Isso se deve às práticas de controle adotadas. Uma das contradições encontradas se manifesta na temática dos equipamentos de trabalho: por um lado as empresas responsabilizam o entregador pela compra dos materiais essenciais, como motocicleta/bicicleta, celular, *bag* e máquina de cartão, terceirizando os custos e risco; ao mesmo tempo que estabelece domínio unilateral sobre os processos de trabalho, como distribuição de demanda, remuneração, sanções e metas.

Após o desenvolvimento deste trabalho, é possível compreender que a Economia do Compartilhamento aprofunda características importantes do toyotismo, em especial a flexibilização e a "captura da subjetividade". Através da *individualização*, o entregador cria valor e significado para seu trabalho através dos *ethos* instrumental e gerencialista, que reforçam uma lógica pragmática e individual do trabalho. Diante deste cenário de flexibilização e individualização, o trabalhador é sujeito a vulnerabilidade diante as condições de trabalho, como baixa remuneração e políticas de controle.

## Referências

ALVES, Giovanni. **Trabalho e subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2011.

BENDASSOLLI, Pedro. F. **Trabalho e identidade em tempos sombrios: Insegurança ontológica na experiência atual com o trabalho**. Aparecida, SP: Idéias & Letras, 2007

HARVEY, David. **Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. São Paulo: Editora Loyola, 1992

GONÇALVES, Maria da Graça M. **Psicologia, subjetividade e políticas públicas**. São Paulo: Cortez, 2010

MODA, Felipe. **Transformações na relação capital e trabalho: a gestão do trabalho dos motoristas da Uber**. São Paulo: VII Seminário FESPSP - “Na encruzilhada da democracia: Instituições e Informação em tempos de mudança”. 2018

SLEE, Tom. **Uberização: a nova onda do trabalho precarizado**. São Paulo: Editora Elefante, 2017.

FALQUETO, Junia; FARIAS, Josivania. **Saturação Teórica em Pesquisas Qualitativas: Relato de uma Experiência de Aplicação em Estudo na Área de Administração**. *Investigação Qualitativa em Ciências Sociais//Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales*//Volume 3. 2016