

---

**As plataformas de delivery e a relação entre os “parceiros subcontratados”**

---

**Delivery platforms and the relationship between “subcontracted partners”**

---

**Las plataformas de entrega y la relación entre “socios subcontratados”**

---

SALES, Ana Patrícia Dias (Natal, Rio Grande do Norte, Brasil)<sup>1</sup>ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6070-884X>SALES, Francisco José Lima (Natal, Rio Grande do Norte, Brasil)<sup>2</sup>ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2642-0383>SANSON, Cesar (Natal, Rio Grande do Norte, Brasil)<sup>3</sup>ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1275-0418>**Resumo**

O estudo é parte do projeto de pesquisa intitulado “Trabalho, Violência e Cidadania”. O objetivo foi analisar a relação dos motoboys com os “atores sociais” envolvidos na rede de subcontratação forjada pelas empresas-plataformas. A investigação se desenvolveu na cidade do Natal/RN e se fundamentou em dados primários recolhidos junto a vinte e dois (22) entregadores que prestam serviços para distintos aplicativos de delivery e em uma (1) entrevista com uma ex-funcionária terceirizada da empresa subcontratada pelo iFood, além de uma bibliografia afeita à temática. Os depoimentos desses trabalhadores expuseram não somente os atores sociais envolvidos na dinâmica de um serviço de entrega, como também o nível de sociabilidade que se estabelece entre eles no cotidiano laboral. Constatou-se que a relação que se institui entre os “parceiros” implicados no serviço de entrega nem sempre é harmoniosa, aliás, algumas vezes, é marcada “por descasos, por humilhações, pela indiferença e pelo desrespeito”, conforme se pôde identificar nos relatos dos trabalhadores.

**Palavras-chave:** Plataformas digitais. Motoboys. Subcontratação.

**Abstract**

The study is part of the research project entitled “Work, Violence and Citizenship”. The objective was to analyze the relationship of motoboys with the “social actors” involved in the subcontracting network forged by the platform companies. The investigation was carried out in the city of Natal/RN and was based on primary data collected from twenty-two (22) motoboys who provide services for different delivery applications and from one (1) interview with a former outsourced employee of the company subcontracted by iFood, in addition to a bibliography related to the theme. The testimonies of these workers exposed not only the social actors involved in the dynamics of a delivery service, but also the level of sociability that is established between them in their daily work. It was found that the relationship established between the “partners” involved in the delivery service is not always harmonious; in fact, sometimes it is marked “by neglect, humiliation, indifference and disrespect”, as could be identified in the workers’ reports.

**Keywords:** Digital platforms. Motoboys. Subcontracting

**Resumen**

El estudio forma parte del proyecto de investigación titulado “Trabajo, Violencia y Ciudadanía”. El objetivo fue analizar la relación de los motoboys con los “actores sociales” involucrados en la red de subcontratación forjada por las empresas de la plataforma. La investigación fue realizada en la ciudad de Natal/RN y se basó en datos primarios recolectados de veintidós (22) mensajeros que prestan servicios para diferentes aplicaciones de entrega, y en una (1) entrevista con un ex trabajador subcontratado en la empresa subcontratado por iFood. Los testimonios de estos trabajadores expusieron no solo a los actores sociales que intervienen en la dinámica de un servicio de entrega, sino también el nivel de sociabilidad que se establece entre ellos en su trabajo diario. Se constató que la relación que se establece entre los “socios” que intervienen en el servicio de entrega no siempre es

---

<sup>1</sup> Professora do curso de Ciências Sociais e do PPG em Estudos Urbanos e Regionais da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) – PPEUR. E-mail: [anapatricia\\_dias@yahoo.com.br](mailto:anapatricia_dias@yahoo.com.br)

<sup>2</sup> Professor da Universidade Federal Rural do Semiárido (UFERSA), lotado no Departamento de Ciências Humanas do Centro Multidisciplinar de Angicos (CMA). E-mail: [francisco.sales@ufersa.edu.br](mailto:francisco.sales@ufersa.edu.br)

<sup>3</sup> Professor do Departamento de Ciências Sociais da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Pesquisador da área da sociologia do trabalho. E-mail: [cesarsanson@gmail.com](mailto:cesarsanson@gmail.com)

armónica, de hecho, en ocasiones está marcada “por el abandono, la humillación, la indiferencia y la falta de respeto”, como se pudo identificar en los relatos de los trabajadores.

**Palabras clave:** Plataformas Digitales. Motoboys. Subcontratación.

## Introdução

Diversas são as mudanças no âmbito econômico, político e social que se materializam na contemporaneidade a partir da reestruturação do capital dos anos de 1970. Com isso, o mundo do trabalho foi diretamente impactado e seus desdobramentos se manifestaram nos processos de automatização, provocados pela revolução técnico-informacional, na retração do emprego regular e na flexibilização dos contratos de trabalho.

Essa nova fase do capital, que vai se consagrando como “capitalismo de vigilância”, perfila-se com o advento da Quarta Revolução Industrial ou ao que se nomina também de Indústria 4.0, caracterizada por novas tecnologias da produção e comunicação, como a Robótica, a Inteligência Artificial, a Internet das Coisas, a Big Data, a Computação em Nuvem, entre outras. Com efeito, irrompem novos modelos de negócios que têm a internet como uma das principais tecnologias ao possibilitar uma livre e ampla conexão entre pessoas e negócios (SCHWAB, 2016).

Nesse contexto, destacam-se as empresas-plataformas. Essas empresas assumem um lugar já preexistente em diversas áreas dos serviços, a exemplo de viagens, hospedagem, entregas, entretenimento, saúde, educação etc., fomentando, conforme Slee (2017), modelos de negócios por demanda que interligam prestadores de serviços e consumidores do mundo todo.

Essas empresas tecnológicas, ao conectarem consumidores e prestadores de serviços, colocam em movimento uma densa teia de subcontratação. No caso, as plataformas de delivery traduzem bem essa situação. A rigor, a solicitação de um pedido por um cliente (consumidor) ativa uma plataforma que se conecta ao menos a outros quatro (4) “atores sociais” envolvidos nessa rede de prestação de serviços, quais sejam: a empresa terceirizada representante da plataforma em cada localidade, o trabalhador terceirizado pela empresa subcontratada pela plataforma (suporte técnico), o estabelecimento comercial (fornecedor do produto) e o motoboy ou bike boy (trabalhador-entregador).

Assim, no intuito de situar o trabalhador-entregador, sujeito móvel dessa complexa rede de subcontratação das empresas tecnológicas, a investigação se direcionou a responder à seguinte questão: como se processa a interação entre os

---

motoboys no cotidiano da sua jornada laboral e os “parceiros sociais” envolvidos na rede de subcontratação forjada pelas plataformas de delivery?

A pesquisa se iniciou em meados do ano de 2020 e se desenvolve na cidade do Natal, Estado do Rio Grande do Norte. Nesta primeira etapa da investigação, o estudo se fundamentou em dados primários recolhidos por meio do recurso técnico da entrevista junto a vinte e dois (22) entregadores de empresas-plataformas de distintos aplicativos de comida, como o Ifood, Uber Eats, Rappi, Beer, Delivery, entre outras, e em uma (1) entrevista com uma ex-funcionária terceirizada da empresa subcontratada pelo Ifood, o que totalizou vinte e três (23) sujeitos entrevistados. Os testemunhos foram apanhados no mês de março de 2021 e, em respeito ao protocolo sanitário adotado para conter a infecção pela Covid-19, os contatos e as entrevistas ocorreram remotamente.

Dessa forma, para dar resposta ao problema suscitado, inicia-se com uma breve análise das principais mudanças tecnológicas processadas na transição do século XX para o XXI, que contribuíram para o surgimento e o desenvolvimento da uberização e, no geral, para o advento das empresas- plataformas. Na sequência, demarca-se a condição do trabalhador-entregador e a sua relação com os parceiros subcontratados pela prestação de serviços do comércio de delivery.

### **As mudanças tecnológicas e o advento das plataformas digitais**

A uberização tem sido fonte de pesquisas, debates e reflexões frente às novas problematizações acerca das transformações do mundo do trabalho no século XXI. Trata-se de um fenômeno que, embora ganhe visibilidade na segunda década do século em curso com o advento das plataformas digitais, seu desenvolvimento caminha *pari passu* com as mudanças técnicas processadas na base da produção capitalista desde os anos de 1970.

Os anos de 1970 representam o início de um novo patamar econômico e social do modo de organização capitalista. A revolução tecnológica e informacional, bem como o fenômeno da subcontratação, sustenta o modelo de produção flexível. As novas tecnologias da informação surgidas nesse período e a sua adoção no setor industrial deram origem ao que se convencionou chamar de “a era da informação”.

Esse momento histórico, também conhecido como “**Revolução Técnico-Científica Informacional**”, foi marcado especialmente pelo **aperfeiçoamento de**

**técnicas e avanços “tecnológicos”** tanto no campo das ciências (puras e aplicadas) como no processo produtivo. Essa fase se caracterizará ainda pelo surgimento e pela rápida expansão da Informática (computadores mainframes, computadores pessoais e a Internet) e da automação, que resultaram em avanços, outrora nunca antes vistos, em áreas como a Robótica, as Telecomunicações, os Transportes e a Genética. (SALES; SALES, 2020)

A nova configuração ocasionada por essa leva de inovações tecnológicas (de processos e produtos), diferente das revoluções pretéritas, quando se observou uma crescente substituição do trabalho manual pela máquina e a transformação dos detentores da força de trabalho em meros apêndices de um maquinário cada vez mais complexo, ganhou novas e maiores proporções. Com o uso extensivo de computadores, a força de trabalho tendeu a ser gradativamente substituída por *softwares* que, em muitos casos, passaram a gerir completamente o processo de trabalho.

Embora essa fase ganhe destaque a partir dos avanços tecnológicos e científicos observados no setor industrial, será com a expansão do setor terciário – o qual teve a maior parte dos empregos gerados no setor de comércio e de serviços – que se observará um aumento da aplicação dessas inovações, como a informatização. Essa “**Revolução Técnico-Científica Informacional**”, impulsionada pela aplicação das primeiras tecnologias da informação, desenvolve ainda mais a automação da produção com o uso massivo de computadores.

Esse revolucionamento na base técnica do capital tem um impacto muito mais profundo com a Quarta Revolução Industrial, ou a Indústria 4.0, na medida em que promete tornar os sistemas convencionais de produção gradualmente obsoletos. Tal fenômeno se caracteriza por um conjunto de tecnologias que viabiliza a fusão do mundo físico, digital e biológico, que, ao possibilitar a geração de uma grande quantidade de dados, permite, por sua vez, que as próprias máquinas, uma vez conectadas à Internet, possam interagir entre si e, a partir daí, criar novos padrões de execução de funções, tomando decisões e até se autocorrigindo de forma praticamente autônoma. Salienta-se que, no âmbito do domínio digital, as plataformas tecnológicas vão ser portadoras de novos negócios.

Para Schwab (2016), o surgimento da Quarta Revolução Industrial, ou a Indústria 4.0, implicaria – nada mais nada menos – a transformação de toda a

humanidade. Segundo o autor citado, estaríamos vivenciando uma revolução tecnológica que transformará fundamentalmente a forma como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos. Em sua escala, alcance e complexidade, a transformação será diferente de qualquer coisa que o ser humano tenha experimentado antes.

Nesse sentido, essa nova fase seria impelida por um complexo de tecnologias disruptivas como a Robótica, a Inteligência Artificial, a realidade aumentada, a Big Data (análise de volumes massivos de dados), a Nanotecnologia, a impressão 3D, a Biologia Sintética, a computação em nuvem e a chamada Internet das Coisas, em que cada vez mais dispositivos, equipamentos e objetos seriam conectados uns aos outros por meio da Internet.

Essas transformações, marcadas por vários outros acontecimentos, a saber, reestruturação produtiva do final dos anos de 1960, proeminência do capital financeiro, fusões de grupos econômicos, reformas trabalhistas e crises econômicas, constroem o alicerce para a emergência, conforme Srnicek (2017), de modelos de negócios cada vez mais necessitados das tecnologias da informação e da Internet. No caso específico, destacam-se as plataformas digitais como parte dos empreendimentos dessa fase do Capitalismo da economia da era digital.

Esses negócios, de acordo com Schor (2017), despontam nos anos de 1995 com o pioneirismo do comércio eletrônico do site e-Bay. Sua criação possibilitou a pessoas comercializarem produtos pela Internet. Assim, ao conectar vendedores e consumidores por meio da rede de computadores, o e-Bay instigou a criação de outros empreendimentos de plataformas tecnológicas. Hoje, esse site é considerado um dos maiores do comércio eletrônico do mundo.

Nos anos de 2000, essas plataformas se estabeleceram “na indústria de tecnologia para designar meios digitais de intermediação que conectam pessoas, informações e produtos” (CASSILLI; POSADA, apud FONSECA, 2021, p. 33). Elas despontam tendo como eixo tecnológico a Internet e se apresentam bem variadas, dividindo-se, segundo tipologia criada por Srnicek (2017), em *plataformas de publicidade*, *plataformas de produtos*, *plataformas enxutas* e *plataformas industriais*.

As inovações nesses modelos de negócios correm a passos largos. Na atualidade, as plataformas tecnológicas dão o norte da economia digital ao fomentarem negócios, concentrarem capitais e dinamizarem um mercado extremamente rentável. Grandes são os investimentos no seu entorno. Basta imaginar

as vultosas cifras financeiras envolvendo a criação da empresa WhatsApp no ano de 2009. Para se desenvolver, essa plataforma contou com o suporte de um grande fundo de investimento localizado no Vale do Silício. Não tardou para que fosse vendida a gigante Facebook, no ano de 2014, em uma bilionária transação financeira envolvendo 19 bilhões de dólares.

Logo, o Vale do Silício assume a condição da promessa de enriquecimento para a juventude recém-formada nas engenharias de programação, ao se constituir no maior polo tecnológico em nível mundial e abrigar parcela dos homens mais ricos do mundo. Ocupada por startups, as grandes corporações conseguem fazer fortunas nesse lugar. Isto porque, nessa localidade, concentram-se relevantes multinacionais e muitos investimentos voltados para a criação e a expansão de empresas inovadoras capazes de revolucionar o mercado e dinamizar a economia.

Nesse contexto, chama-se a atenção para o grau de monopolização das grandes corporações econômicas envolvendo as empresas-plataformas. Essa lógica é mantenedora não somente da subsunção desse novo negócio à estrutura de valorização do capital, como também da concentração de riqueza de fortes grupos econômicos. Aliás, por traz das empresas tecnológicas, existem a integração e o suporte das empresas que dominam a economia mundial. A título de exemplo do aspecto do monopólio nos negócios de plataformas, menciona-se o caso do bilionário Mark Zuckerberg, mentor do Facebook e que, nos dias atuais, controla plataformas como o Instagram e o WhatsApp.

Como se percebe, essas empresas são extremamente dinâmicas e abrangem distintos setores da economia, porém parece ser na área dos serviços que esses empreendimentos têm alcançado proporções inimagináveis. De repente, empresas físicas se transformam em plataformas e os mais variados serviços foram atraídos e diluídos nelas. Conseqüentemente, o negócio moderno é empreender em empresas-plataformas, as quais em nada se parecem com a empresa edificada na fase do Capitalismo concorrencial.

Desse modo, assiste-se a uma onda de crescimento desses negócios que usam a “internet para conectar consumidores com provedores de serviço para trocas no mundo físico, como alugueis de curta duração, viagens de carros, tarefas domésticas”, entre outras (SLEE, 2017, p. 21). Essas empresas explodem em todos os tipos de atividades no mundo todo e, parte delas, consagram-se “gigantes digitais”,

a exemplo da Amazon, da Google, da Lyft, da TaskRabbit, da Uber, entre outras. Indubitavelmente, a empresa Uber, de prestação de serviços de transporte privados, dá visibilidade a esses novos negócios ao se tornar a maior referência de empresa-plataforma nesse setor.

Logo, esses empreendimentos tecnológicos, ainda que estejam em processo de expansão e de experimentação, já forjam mudanças expressivas nas maneiras de as pessoas conviverem, interagirem, consumirem, acionarem serviços e trabalharem. Uma das tendências provocada pelas empresas-plataformas é, quando da consolidação dos seus negócios, suplantarem indústrias tradicionais. Isso é possível de se identificar tomando como referência o desenvolvimento da empresa Uber, a líder no setor de transportes. A sua rápida expansão para dezenas de países desbancou, por exemplo, a indústria de táxi.

Na prática, essas empresas-plataformas de prestação de serviços comerciais se converteram nas grandes provedoras de “empregos” para a volumosa reserva de força de trabalho disponível nas várias geografias. Destarte, elas se traduzem nas poucas oportunidades que homens e mulheres, entre jovens e adultos, em situação de desocupação e desalento, conseguem obter renda nesse contexto no qual a economia mundial se encontra estagnada, a crise sanitária assola o mundo e as taxas de desemprego crescem exponencialmente.

Especificamente no Brasil, a situação do mercado de trabalho se apresenta sofrível. Dados recentes, divulgados pelo IBGE/Pnad-Contínua (2021), registram 14,1 milhões de desempregados e 5,8 milhões de desalentados. Adicionando a esses os indicadores dos trabalhadores informais, autônomos, intermitentes e subempregados, o cenário se traduz sombrio. Não obstante, oportuno para que essas empresas-plataformas encontrem o terreno fértil para se instalarem, devastarem com o trabalho regulamentado e aprofundarem os níveis de exploração da classe trabalhadora.

Com a promessa de renda boa e a retórica de que o trabalhador pode ser “empresário de si mesmo”, as plataformas de entregas de comidas arregimentam, por meio de uma adesão cadastral, inúmeros trabalhadores, para que fiquem à sua disposição para desenvolver a atividade de entrega de alimentos a consumidores que demandam por esse tipo serviço. Esse processo envolve, além de um consumidor e do trabalhador-entregador, vários estabelecimentos comerciais. Importa aqui situar o

trabalhador-entregador nessa nebulosa rede de subcontratação que dinamiza o trabalho de plataformas de entregas.

### **Os “parceiros” da prestação de serviços**

O mercado de trabalho, face aos processos de reestruturação do capital, às transformações tecnológicas e às reformas dos governos liberais, vem se configurando cada vez mais flexível e precário. Essa tendência ganha ainda mais reforço com o desenvolvimento dos negócios por plataformas, que se beneficia da desregulamentação das relações de trabalho.

Essa nova organização laboral, que se materializa nas plataformas digitais, rompe com o trabalho assentado em um projeto trabalhista, que tinha como símbolo representativo a carteira de trabalho e, por conseguinte, a formalização de um contrato laboral entre capital e trabalho. A rigor, o fenômeno da uberização solapou o trabalho regulamentado, individualizou o trabalhador, acabou com o escritório físico e transformou o salário em um custo variável ao construir modelos de negócios digitais condizentes com ambientes on-line.

Esse padrão de negócios imprime nova forma de gerir e controlar o trabalho. O controle do trabalho já não se centra mais na gerência, isto é, na figura de um chefe, sujeito indispensável no modelo de trabalho fabril, mas em complexas tecnologias do mundo digital, comumente conhecidas como algoritmos. Esse inusitado modelo de gestão criou uma nova logística para monitorar a produtividade e o desempenho do trabalhador, bem como o tempo que ele fica conectado à plataforma e leva para realizar uma entrega.

Com esse nível de operação, essas empresas tecnológicas contam com a colaboração do consumidor para melhor aferir o desempenho dos trabalhadores. No caso particular das plataformas de entregas de comidas, essas transferiram para o consumidor a responsabilidade de avaliar o trabalhador que desenvolve esse tipo de atividade. Desta forma, essas empresas operam conectando uma rede de prestadores de serviços numa autêntica relação de terceirização ou subcontratação indireta.

Nesses termos, torna-se pertinente salientar que essas empresas tecnológicas de entregas de comidas, para serem operantes, se integram à trama da terceirização indireta da força de trabalho. Nessa trama, o cliente, além de consumir o serviço de entrega, alimenta um sistema de informações e registros necessários à

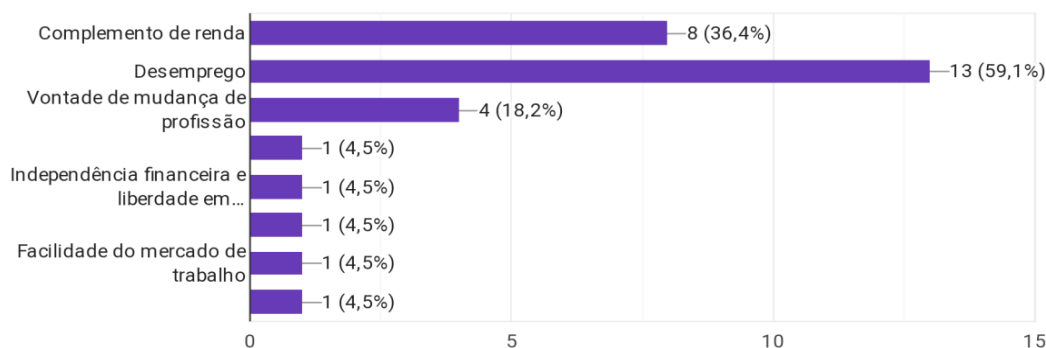


concretude da prestação de serviços. Com isso, coloca em movimento uma nebulosa rede de subcontratação mediada em sua totalidade pela plataforma.

Nesse enredo, o trabalhador-entregador aparece como o sujeito móvel dessa prestação de serviços. Ele já não é mais o trabalhador que desenvolve a atividade laboral dentro de um gabinete, e sim na rua. O seu rito diário é recolher produtos em estabelecimentos comerciais demandados por consumidores (clientes) e realizar as entregas junto aos mesmos. Ele está sempre à espera de um chamado e disposto a dar partida em sua moto ou bicicleta, enfrentando sol torrencial, chuvas, tráfego intenso, além de outras intempéries no cotidiano da sua jornada laboral para conseguir renda e garantir a subsistência pessoal e da prole.

Essa é a realidade do cotidiano do labor de 22 trabalhadores que prestam serviços para inúmeras plataformas de delivery na cidade do Natal/RN. Embora eles sejam predominantemente jovens, intercalando uma faixa etária entre 18 a 39 anos, boa parte deles, 40,9% (9) são casados e constituíram família. Logo, trabalhar para essas empresas, diante do elevado índice de desemprego e da falta de oportunidade de recolocação no mercado de trabalho, é uma questão de sobrevivência para a maioria dos trabalhadores entrevistados. Obvio que não foi somente o desemprego que os fizeram sucumbir ao trabalho por plataforma, pois outras questões apareceram como critérios motivacionais para a “escolha” desse tipo de atividade, como se pode visualizar no gráfico abaixo.

**Gráfico 1: Motivação da escolha da ocupação profissional**



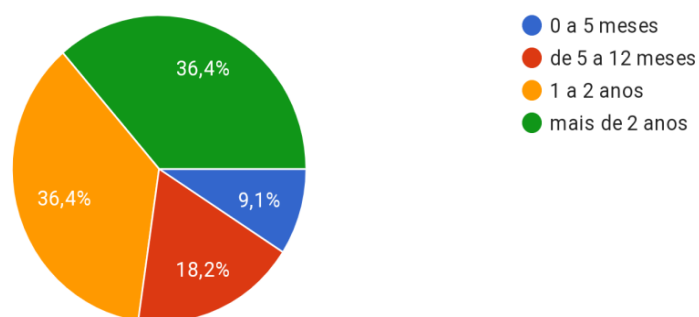
Fonte: Gráfico elaborado pelos autores com base nos dados colhidos junto aos entregadores.

Como se pode perceber, há vários motivos que impulsionaram esses trabalhadores a se cadastrarem nas plataformas para prestar os serviços de entregas.

Contudo, indicadores como o desemprego e o complemento de renda apareceram como os critérios que mais os condicionaram à “escolha” dessa atividade profissional. Não sem razão, essa situação parece ser sinalizadora de que a falta de alternativa de uma ocupação formal, e até decente, nos termos da Organização Internacional do Trabalho (OIT), eleva a relevância das plataformas como geradoras de renda na atual conjuntura. Atente-se que, para a maioria dos trabalhadores entrevistados, a principal e única fonte de renda deriva da atividade delivery.

Em uma era de incertezas e perspectivas sombrias advindas com o “capitalismo flexível”, adverte-se para a problemática do mercado laboral e para a condição do trabalhador, sobretudo aqueles que não desfrutam de elevado nível de qualificação. Aqui se referenciam especificamente situações de trabalhadores que possuem grau de instrução predominantemente entre ensino médio completo e incompleto e vivenciaram outras experiências profissionais, como a de jardineiro, office-boy, servente de pedreiro, manobrista, Assistente de Serviços Geral (ASG), promotor de vendas, cobrador de ônibus, recepcionista, garçom, pintor, eletricista, borracheiro, somados aos que vivem a primeira experiência profissional, como entregador de plataformas. No geral, eles vêm escapando ou conseguindo o pão de cada dia há algum tempo graças à atividade de delivery. No gráfico que segue, tem-se a computação do tempo desses profissionais dedicados às plataformas.

**Gráfico 2: Tempo na ocupação de entregador por plataformas**



Fonte: Gráfico elaborado pelos autores com base nos dados colhidos junto aos entregadores.

Registre-se que o tempo de serviço de cada um desses profissionais nessa profissão tem relação direta não somente com as mudanças operadas pelo capital no modo de produção, como também com o péssimo desempenho da economia na cidade do Natal/RN nos últimos anos, retratando uma conjuntura de recessão e de

encolhimento do PIB, que acomete o País como um todo. Essa problemática se acentuou ainda mais com a pandemia, que tem provocado o fechamento de vários estabelecimentos comerciais e, conseqüentemente, comprometido a renda da classe trabalhadora na capital do Estado.

Nesse sentido, essas plataformas aparecem como a promessa capaz de suprir as necessidades básicas de qualquer cidadão que esteja vivenciando o amargor do desemprego ou necessitando complementar renda. Ainda que o valor que elas ofereçam por cada entrega seja pífio, variando em média entre R\$ 5,00 a R\$ 20,00, devido adicionais por quilometragem e bonificações, ao menos garantem, ao término de um mês, para aqueles que têm somente as plataformas como fonte de renda, salários que se intercalam entre R\$ 1.000,00 a R\$ 3.000,00.

Essa quantia é conquistada após jornadas de trabalho que variam entre dez a doze horas e a realização (em média) de 15 a 20 entregas diárias. O volume das entregas oscila muito durante os dias da semana, sendo o final de semana referência de maior demanda para os motoboys, considerado por eles “dias bem produtivos”. Acrescenta-se que a segunda etapa da pandemia, segundo relatos deles, reduziu muito a quantidade de pedidos. Essa situação os estava deixando muito tempo ociosos, embora à disposição das plataformas, ou seja, on-line. A preocupação de não poder fechar as contas ao término do mês pela redução de chamadas já os deixava ansiosos.

Assim, tendo em vista que se trata de um trabalho de elevado nível de exploração, acredita-se que a adesão a ele acontece, sobremaneira, pela necessidade de sobrevivência, porque, como disse um dos motoboys entrevistados,

[...] é um trabalho que não tem garantia de nada, não tem segurança, não tem vínculo. Você não tem direito a nada, o valor da entrega é baixo e é muito perigoso. Depois, você trabalha debaixo do sol e só recebe algum dinheiro se trabalhar, pois a plataforma só visa o seu lado. É um trabalho de exploração. (MOTOBOY, 2021).

Para além de estar inserido em um tipo de trabalho desregulamentado, como mencionado acima, os motoboys expuseram a forma de interação que comumente se estabelece entre eles e os demais “parceiros” envolvidos na teia de subcontratação catalisada pelas plataformas. Como se não bastasse desenvolverem um trabalho desprovido de qualquer sistema de proteção e seguridade social, constituindo-se nos autênticos trabalhadores informais, eles se curvam diante das

situações de descasos e humilhações dispensados pelos restaurantes, os consumidores e a própria plataforma.

No que diz respeito ao procedimento de retirada de pedidos nos restaurantes, assim declara um entregador sobre o tratamento dispensado a ele:

É humilhante, na maioria das vezes, desrespeitosa. O restaurante demora a passar o produto, ficamos muito tempo esperando. Há muito arrumadinho, têm entregadores que passa por baixo uma grana para ser atendido rápido, eu sei disso porque eu já fiz isso. Muitos restaurantes não deixam a gente entrar para retirar o pedido, é uma frescura danada, ficamos do lado de fora, na rua. O motoboy está jogado na rua, como se fosse um mendigo. (MOTOBOY, 2021). (sic)

Aqui se tem ideia das situações pelas quais o trabalhador de aplicativo de comidas passa no cotidiano da sua jornada de trabalho com o estabelecimento. Óbvio que esse trato não se aplica a totalidade dos restaurantes “parceiros”. Mas, ainda que existam exceções, esse comportamento é corriqueiro, representando a queixa da maioria dos entrevistados. Afinal de contas, o entregador não é um cliente, e talvez, por essa razão, não possa desfrutar de um espaço de espera dentro do restaurante. O seu limite de acesso é a porta, ou seja, o entregador pode, no máximo, chegar até a porta dos fundos, o que retrata não somente uma situação de humilhação, como também de constrangimento.

Tudo parece indicar que, desde que o entregador reconheça o seu lugar de não cliente do restaurante, aguardando a retirada do pedido fora do estabelecimento, a parceria pode se processar dentro de um contexto de relativa harmonia. Qualquer forma de apelo por parte do motoboy pode provocar sanções por parte do restaurante, como, por exemplo, passar outro pedido à frente, o que ocasiona a demora no despacho, tempo desperdiçado e, conseqüentemente, perda de dinheiro, pois a forma de remuneração do entregador é por demanda. Mas como essa viração se faz necessária, os motoboys tendem, como mencionaram, “a não fazerem confusão com o restaurante, mesmo quando têm que encarar o forte sol ou as situações de chuvas durante o trabalho”.

Essas situações de indiferença ao trabalhador-entregador não se limitam aos restaurantes, acontecendo também na relação com os consumidores (clientes), um dos principais atores dessa teia de subcontratação. Afinal, para lembrar o relato lúcido de um motoboy, “quem paga o salário do entregador é o consumidor, pois sem pedidos não há entrega”. Desta forma, ciente dessa realidade e do poder que o

consumidor exerce sobre a sua avaliação e, conseqüentemente, sua “permanência” na plataforma, os entregadores fecham os olhos frente aos descasos dos consumidores e assumem que tentam estabelecer com eles a

[...] melhor relação possível porque eles que pagam o salário do motoboy. Veja, somos a cara do aplicativo e do restaurante e aí temos que tratar bem o consumidor, até por que ele também nos avalia. Mas têm clientes que fazem os motoboys de palhaço, humilha, demora para pegar o produto. Ele tem que entender que a gente ganha pelo número de entregas, quanto mais ele demora, mais eu deixo de ganhar (MOTOBOY, 2021). (sic)

Ao que se pôde constatar dessa relação entregador/consumidor, parece que há aproximações com o comportamento dispensado pelos restaurantes, principalmente no quesito demora. O maior descaso dos consumidores, para com os motoboys, é a prática comum dos cancelamentos de pedidos por parte deles. Isso acontecendo, quem paga a conta é o motoboy, o que impacta nos seus ganhos, além da sua métrica. Isto porque essas situações comprometem a sua avaliação.

Nessa perspectiva, embora os motoboys admitam que haja práticas de desprezos por parte dos “parceiros”, assumem com eles uma

[...] relação profissional, distante. Cumprimenta, agradece e é geralmente positivo. Dessa forma, metade costuma avaliar bem, metade não avalia, e uns 2% avaliam a gente mal. Geralmente o pessoal de condomínio que quer que o entregador suba para entregar o pedido, mas é proibido (o app não recomenda e tem condomínio que não deixa a gente entrar). Eu faço isso para não receber dislike (MOTOBOY, 2021)

Essas situações de constrangimentos, descasos, humilhações, cancelamentos de pedidos, entre outras, poderiam ser amenizadas se os aplicativos tivessem uma política funcional de atendimento e suporte aos entregadores (mas parece não ser o caso!). O suporte até existe, mas é inoperante frente às demandas do dia a dia dos entregadores. Em tese, o suporte técnico é o que as plataformas disponibilizam como canal de diálogo para dirimir dúvidas, assistir e orientar os motoboys frente às situações-problema ocorridas no exercício do trabalho. Todavia, precisa ser ajustado para ser útil aos motoboys.

Assim, para assistir os motoboys, as plataformas, como bem mencionou um deles, precisam

[...] Ter agilidade no atendimento, precisa de rapidez, pois quanto mais eu entrego, mais ganho. A lentidão da plataforma não contribui com o nosso trabalho. É preciso estabelecer uma melhor comunicação com os entregadores, demoram muito a responder. Eu já esperei 30 minutos, é muito tempo para alguém que está na rua, precisando de ajuda (MOTOBOY, 2021).

Nessa perspectiva, acrescenta-se o desabafo de outro entregador, quando diz que as plataformas deveriam

[...] atender os interesses do motoboy, ficar do lado do motoboy e não do cliente. Tudo sobra para o motoboy. O cliente cancela o pedido e sobra para o motoboy. A comida chega fria devido a demora do restaurante, a culpa é do motoboy, tudo de ruim o culpado é o motoboy. A plataforma só quer saber dela, o motoboy que se “tore”. Ela deveria escutar os motoboys. Têm bugs no aplicativo, ex.: a rota desaparece, mostra como se eu tivesse aceitado o pedido, mas não aceitei, e aparece rejeitado, e isso prejudica as métricas do motoboy, mas o erro não é do motoboy. (MOTOBOY, 2021). (sic)

No caso, fica evidente que os trabalhadores de entregas constituem o polo subordinado da teia de subcontratação que envolve o trabalho por plataformas. Mesmo eles não estando vinculados a um sistema clássico de contratação, mantêm-se em uma relação de prestação de serviços que opera mantendo o controle, a subordinação, o gerenciamento, assim como transferindo custos, deveres e obrigações. No relato acima, fica perceptível que os motoboys são “obrigados” e se responsabilizam por quaisquer prejuízos, falhas ou imperfeições que ocorrem por conta dos outros “parceiros”. Nesse sentido, não é demais lembrar que estudos como o de Slee (2017), Abílio (2020) e Antunes (2020) assinalam que a subordinação, o controle e o gerenciamento são elementos que objetivamente caracterizam o trabalho por plataformas.

Na verdade, o processo que faz triunfar o fenômeno das plataformas tecnológicas vai conformando um nível de “parceria” no qual a ponta dessa relação, que é o motoboy, fica à deriva de tudo e subordinado indiretamente a todos os parceiros. Esses trabalhadores têm vidas marcadas pela falta de empatia, pelos níveis de insensibilidade, por situações de humilhação e discriminação que se justapõem na rede de subcontratação a que estão conectados. Desta forma, como aponta Lima (2014, p. 254.), essas empresas consolidam “relações sócio humanas diferenciadas, complexas e desiguais” entre os “parceiros”.

Justificar a subsunção desses trabalhadores diante das inúmeras situações de constrangimentos parece fazer parte do exercício do seu trabalho somente pela necessidade de sobrevivência, até porque estar motoboy de plataformas constitui uma vida sem vínculo empregatício, baixa remuneração, risco e insegurança. Talvez, por isso, a ideia de permanecer nesse tipo de trabalho seja passageira, por um tempo, até que se consiga um emprego com carteira assinada, o que é almejado pela maioria dos entrevistados.

Malgrado seja essa realidade para a maioria dos trabalhadores que têm as vidas entregues ao trabalho por plataformas, identificam-se, ainda que em números

reduzidos, aqueles que encontraram nesse tipo de trabalho a transformação qualitativa da sua vida, como disse um motoboy:

Eu era perdido, fiz muitas besteiras (...). Eu queria mudar a minha vida. Consegui comprar uma moto e hoje trabalho somente para o Ifood, trabalho por escala, fixo. Eu gosto de estar em cima de uma moto, considero que não trabalho em Natal, passeio. Trabalho muitas horas, posso planejar a semana de trabalho, mas ganho bem pra quem não tem qualificação. Eu não ganharia trabalhando com carteira assinada o que ganho trabalhando para plataforma. (MOTOBOY, 2021).

Nessa mesma direção, relata outro motoboy:

Trabalhar pilotando moto é muito bom, é vantajoso. A liberdade de você não estar preso em uma repartição é tudo de bom. Eu trabalho muitas vezes deitado em casa, quando chega o pedido eu me levanto e vou. Não é um trabalho pesado. Você conhece muitas pessoas. Conheci vários porteiros, vários porteiros me conhecem. Eu gosto desse trabalho. (MOTOBOY, 2021).

Nesses depoimentos, ainda que se identifique o reconhecimento de uma intensa jornada de trabalho por parte dos motoboys, impera também um sentimento de satisfação quanto à vida transformada qualitativamente, a sensação de liberdade de não estar preso dentro de um escritório, a flexibilidade de programar o dia de trabalho e a possibilidade de conhecer pessoas. Todos esses aspectos são considerados positivos pelos entrevistados acima.

Um dado curioso, em um desses depoimentos, é a relação que o trabalhador estabelece entre qualificação e empregabilidade. É certo que não há relação direta entre elevada qualificação e empregabilidade. Caso contrário, profissionais com nível superior seriam poupados desse tipo de trabalho e não experienciariam o desemprego. Mas, há de se reconhecer que, para quem não possui muito estudo, como bem mencionou o trabalhador, ao menos na realidade analisada, ser motoboy se traduz em transformação de vida. Atente-se que a média dos rendimentos brutos para a juventude trabalhadora do setor de serviços na cidade do Natal/RN, conforme Lima (2017), varia entre 1,01 a 1,50 salários, inclusive para quem dispõe de nível superior.

No caso, chegar ao fim do mês e conseguir renda entre 2 a 3 salários mínimos exercendo a função de motoboy extrapola o que ganham no geral os jovens trabalhadores que possuem registros em carteira e trabalham na cidade do Natal. Lógico que se reconhece que a política salarial muda entre plataformas, sendo a menos ruim, na visão dos entrevistados, o iFood. Essa plataforma opera com um

sistema que divide os entregadores em Operador Logístico (OL), que conta com uma taxa fixa ao dia, são considerados fixos, e os nuvens. Os fixos trabalham por escala, cumprem horários, têm que se manter on-line nos três turnos e recebem uma taxa adicional por dia. As “nuvens” não cumprem esse tipo de obrigação e, portanto, não têm direito à taxa fixa. Normalmente, os trabalhadores que conseguem mais renda estão na condição de fixos pelo iFood, chegando, inclusive, a alcançar rendimento de R\$ 3.000,00.

Desta forma, os motoboys vão dando o rastro do que pode significar a relação que se estabelece entre os atores sociais na “parceria” que se constrói em torno das plataformas de entregas de comidas. Eles estão atados a uma rede de subcontratação que acaba por expor a desigualdade de classe, que se identifica por meio da exploração, da elevada jornada de trabalho, da discriminação e da humilhação, entre outros.

Todo esse processo vai ganhando forma e se desenvolvendo a partir do solapamento do trabalho formal e da consolidação das formas precárias de trabalhos. Como desdobramento, vai se ampliando a ‘Economia de Bicos’ e se edificando o “sujeito do desempenho”, que, quanto mais trabalha, mais ganha. Esse sujeito acredita estar, como diz Han (2017, p. 29), “livre das instâncias externas de domínio que o obriga a trabalhar ou que poderia explorá-lo. É o senhor soberano de si mesmo. Não está submisso a ninguém ou está submisso a si mesmo”.

### **Considerações finais**

O estudo buscou situar a condição dos trabalhadores que desenvolvem a atividade de entregas de comidas, os motoboys, na cidade do Natal/RN. O foco foi demarcar a relação que se estabelece entre eles e os “parceiros” da rede de subcontratação catalisada pelas plataformas, a saber: o consumidor (cliente), o estabelecimento comercial (restaurante) e a plataforma (suporte técnico).

Ao trazer para o centro da investigação os motoboys, tomou-se ciência do quão desrespeitosa é a relação que se institui entre esses sujeitos móveis dessa prestação de serviços, que enfrentam as mais torpes situações no cotidiano do trabalho, e os demais “parceiros” envolvidos na prestação de serviços. Os motoboys, o polo mais fragilizado dessa relação de subcontratação, mesmo imersos nas mais



diversas situações de constrangimentos, mantêm-se cordiais e gentis para com os seus parceiros. Contrário a isso, sofrem sanções deles.

Aliás, os motoboys ficam à deriva de qualquer forma de amparo legal pelas plataformas e, por sua vez, entregues à própria sorte. A necessidade de prover o seu sustento – bem como o da família – em uma conjuntura de retração das ofertas de emprego que se agudiza com a crise sanitária, deixa-os, para além da desproteção social, diariamente frente aos riscos de contaminação pelo Coronavírus, de acidentes no trânsito e de assaltos, numa atividade que se mostra totalmente insalubre.

A sua elevada jornada de trabalho e os pífios valores pagos por cada entrega agudizam-se em um alto nível de exploração, que encontra semelhanças com os procedimentos torpes e cruéis a que se assistiu com o advento da Primeira Revolução Industrial, tão bem analisada por Engels na clássica produção “A situação da classe trabalhadora na Inglaterra”. Talvez essa capacidade de poder camuflar no alto nível de exploração a falsa sensação de liberdade para os trabalhadores de plataforma seja uma das mais eficientes engenhocas do capital nessa era da “Economia de Bicos”.

Assim, o fenômeno da uberização vai criando os novos “párias”, que, ao serem seduzidos pelo discurso do empreendedorismo, acreditam, equivocadamente, ter controle pelo seu tempo de trabalho. Não sabem eles que se entregam “à liberdade coercitiva ou à livre coerção de maximizar o seu desempenho” (HAN, 2017, p.30).

Certamente, o desdobramento da ampliação das empresas-plataformas impulsiona cada vez mais uma sociedade marcada por uma desigualdade ainda mais exacerbada e por um trabalhador cada vez mais distante do emprego regular, normativo e com renda satisfatória. Nesse sentido, as empresas-plataformas assumem relevância nesse contexto e reproduzem as contradições inerentes à relação capital e trabalho.

## Referências

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços da era digital**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2018.

ABILIO, Ludmila Costhek. **Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo**. Contracampo, Niterói, v. 39, n. 1, p. 12-26, abr./jul., 2020.

\_\_\_\_\_. De motoboy invisível a entregador organizado: uberização e o trabalhador just-in-time na pandemia. In: **Devastação o trabalho: a classe do labor na crise da pandemia**. Brasília: Gráfica e Editora Positiva: CNTE, 2020.

DIAS, ANA PATRÍCIA(a). **A terceirização da força de trabalho: precarização, desigualdade e conflitos**. Natal/RN: EDUFRN, 2014.

FONSECA, Wagner de Sousa. **O trabalho por plataforma digital: o caso dos motoristas da Uber**. Natal/UFRN. Dissertação de mestrado, 2021.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do Cansaço**. 2ed. Petropolis/RN: Vozes, 2017.

SALES, Ana Patrícia Dias. Trabalho e gênero: o caso das trabalhadoras terceirizadas do setor de limpeza. In: **Entrecruzando saberes: gênero, sexualidade, memória e violência**. Vitória da Conquista/BA: Navegando, 2020. (e-book)

SALES, Ana Patrícia Dias; SALES, Francisco José Lima. Terceirização e Segregação dos trabalhadores. In: **Canto do Assum Preto**. Fortaleza: dições UFC, 2018.

\_\_\_\_\_. As máquinas inteligentes e o impacto sobre os empregos. In: Revista Labor – Edição 23 Volume 01. Fortaleza: Laboratório de Estudos do Trabalho e Qualificação Profissional –LABOR/UFC e Núcleo de Pesquisa em Educação Profissional – UPEP/IFCE. Junho de 2020.

SCHOR, J. Debatendo a economia compartilhada. In: KIRA, B.; DE PAULA, P. C. B.; ZANATTA, R. A. F. **Economias do Compartilhamento e o Direito**. Curitiba, Editora Juruá, 2017.

SRNICEK, N. **Platform capitalism**. Cambridge: Polity Press, 2017.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. São Paulo: Edipro, 2016.

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

TESSARINI JUNIOR, Geraldo e SALTORATO, Patrícia. **Impactos da indústria 4.0 na organização do trabalho: uma revisão sistemática da literatura**. Revista **Produção Online**. Florianópolis, SC, v. 18, n. 2, p. 743-769, 2018. Disponível em: <file:///C:/Users/CHICOD~2/AppData/Local/Temp/2967-10174-1-PB.pdf>. Acesso em 15 de agosto de 2019.

**Recebimento: 18/05/2022**

**Aprovação: 12/06/2022**



### Q.Code

#### Editores-Responsáveis

[Dr. Enéas de Araújo Arrais Neto](#), Universidade Federal do Ceará, UFC, Ceará, Brasil

[Dr. Sebastien Pesce](#), Universidade de Orléans, França