

# PRECARIZAÇÃO, CONTROLE, INSEGURANÇA E RISCOS NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DE TRABALHADORES UBERIZADOS

Ismael de Mendonça Azevedo<sup>1</sup>  
Hilderline Câmara de Oliveira<sup>2</sup>

## RESUMO

Esta pesquisa objetiva analisar as discussões dos trabalhadores atuantes em plataformas digitais quanto às percepções das realidades experienciadas no seu trabalho. É um estudo com abordagem qualitativa, baseado na técnica netnográfica. Os dados foram analisados a partir da análise de conteúdo. Elaborou-se três categorias de análises *a priori*, são elas: (i) Gerenciamento e Controle subordinado; (ii) Contratos, pagamentos e benefícios; e, (iii) Condições de trabalho. Foram coletadas 305 postagens. Os resultados mostram que os trabalhadores são gerenciados pelas empresas-plataformas, pois o trabalho, a receita obtida e a quantidade de serviço dependem delas. Além do mais, os trabalhadores assentem com os investimentos e riscos laborais, mesmo não tendo previsão de quanto trabalho e receitas terão. Assim, conclui-se que a liberdade que as plataformas digitais propõem é limitada, pois o controle e poder pelo trabalho está na mão do capital financeiro que detém a plataforma.

**Palavras-chave:** Capital; *Gig economy*; Precarização; Subordinação; Uberização.

## PRECARIZATION, CONTROL, INSECURITY AND RISKS AT WORK: THE PERCEPTION OF UBERIZED WORKERS

### ABSTRACT

This research aims to analyze the discussions of workers working on digital platforms regarding the perceptions of the realities experienced in their work. It is a study with a qualitative approach, based on the netnographic technique. Data were analyzed using content analysis. Three categories of analysis were elaborated a priori, they are: (i) Management and Subordinate Control; (ii) Contracts, payments and benefits; and, (iii) Working conditions. 305 posts were collected. The results show that the workers are managed by the platform companies, as the work, the revenue obtained and the amount of service depend on them. Furthermore, workers agree with the investments and work risks, even though they do not have a forecast of how much work and income they will have. Thus, it is concluded that the freedom that digital platforms propose is limited, as the control and power through work is in the hands of the financial capital that owns the platform.

**Keywords:** Capital; gig economy; Precariousness; Subordination; Uberization.

Recebido em 28 de junho de 2023. Aprovado em 19 de julho de 2023

<sup>1</sup> Doutorando em Administração – Bolsista/CAPES/PROSUP/UnP. Mestre em Administração – UnP. Bacharel em Administração – UEPB. [ismaeldemendonca@bol.com.br](mailto:ismaeldemendonca@bol.com.br)

<sup>2</sup> Doutorado em Ciências Sociais – UFRN. Mestre em Serviço Social – UFRN. Graduação em Serviço Social – UFRN. Docente do Programa de Pós-Graduação em Administração – UnP. [hilderlinec@hotmail.com](mailto:hilderlinec@hotmail.com)

## INTRODUÇÃO

A atualidade do mundo do trabalho está permeada por empresas que se baseiam na proposta de serviço e produtos sob demanda, com destaque para corporações que atuam de modo virtual, como é o caso de empresas como: Uber, Ifood, Rappi e 99.

Estas empresas se utilizam do modelo de atuação sob demanda para mobilizar uma multidão de trabalhadores. O seu *modus operandi* se baseia no mercado de intermediação de mão de obra a partir da atividade de pessoas que atuam gerando receitas para si, como ocupação. Ao mesmo tempo, elas auxiliam organizações a acumularem capital. Portanto, são trabalhadoras e trabalhadores que fazem da sua própria força e disposição para o trabalho uma mercadoria (SCHMIDT, 2017; ABÍLIO, 2019, 2020).

Este fenômeno em si não é novo. O modelo de relação de trabalho existe há mais de 40 anos e se aprofunda, de modo que há algum tempo vem sendo chamado de ‘*gig economy*’ (PECK; THEODORE, 2012; VAN DOORN, 2017), outros autores chamam de trabalho precarizado ou, mais recentemente, de uberização (SLEE, 2017; ABÍLIO, 2019, 2020; ANTUNES, 2018, 2020). Na literatura acadêmica não há um consenso quanto à sua origem histórica, pois ela é complexa e foi cristalizada nos ideais do programa econômico neoliberal do governo Reagan (PECK; THEODORE, 2012; VAN DOORN, 2017). Tal programa teve como base a redução do bem-estar, a redução do poder do sindicato e a ideia de flexibilidade no mercado de trabalho (PECK; THEODORE, 2012).

Portanto, se deve considerar que a gênese do trabalho sob demanda está no neoliberalismo. Seu alicerce é a destruição criativa do modo de trabalho assalariado, da divisão do trabalho, das atividades reprodutivas e das relações sociais. O modelo neoliberal tem na troca de mercado uma ética contratual em si mesma, capaz de ser uma baliza única para as ações humanas (HARVEY, 2008).

Entretanto, o modelo de trabalho sob demanda não tem cumprido verdadeiramente suas promessas, que são: a liberdade e a autonomia para os trabalhadores. Pois, ele tem provocado a subordinação e o gerenciamento controlado da força de trabalho (VAN DOORN, 2017; FLEMING, 2017; ABÍLIO, 2019, 2020). E, neste sentido, essas são perspectivas comuns ao trabalho por assalariamento, além do mais, ele tem provocado a falta de estrutura e condições de trabalho (GERBER, 2020); a transferência dos investimentos e riscos de trabalho para o trabalhador (ALOISI, 2016; VAN DOORN, 2017; SLEE, 2017; FLEMING, 2017; DUGGAN *et al.*, 2020); a fragmentação da luta de classe (GERBER, 2020; GLAVIN; BIERMAN; SCHIEMAN, 2021); e os baixos pagamentos pelo trabalho (FLEMING; RHODES; YU, 2019; ABÍLIO, 2019, 2020; BIEBER; MOGGIA, 2020).

Diante do exposto, a questão central que baliza este trabalho é: qual a percepção dos trabalhadores em regime de trabalho flexível por intermédio das plataformas digitais quanto à realidade do seu trabalho?

Para responder à questão problema, esta pesquisa tem como objetivo geral analisar as discussões dos trabalhadores atuantes em plataformas digitais quanto às percepções das realidades experienciadas no seu trabalho.

Esta pesquisa se justifica, pois, na concepção de Antunes (2020), a precarização do trabalho vem sendo impulsionada e o que a promove é o poder e controle que há sob o capital, além da expansão da tecnologia informacional-digital nos últimos anos. Portanto, investigar como o trabalhador percebe os elementos da precarização é importante para alimentar a discussão da consciência de classe.

A percepção da realidade por parte dos trabalhadores sob intermediação dos aplicativos digitais pode trazer luz sobre a possibilidade da precariedade do trabalho em que atuam. Portanto, tomar conhecimento da realidade com base na própria vivência dos trabalhadores é

importante, pois traz à tona a própria visão dos indivíduos quanto à realidade a que estão submetidos diariamente. A fim disso, este estudo se utilizou do método netnográfico.

A netnografia é uma técnica que permite a imersão dos pesquisadores nas comunidades de discussões, o que torna possível a elaboração da avaliação de como os trabalhadores percebem a sua realidade de trabalho do ponto de vista descritivo em um ambiente natural, onde as discussões surgem sem a necessidade da interferência direta do pesquisador. A análise dos dados se dará a partir da construção das categorias de análise com base na análise de conteúdo.

Dessa maneira, este trabalho poderá auxiliar pesquisadores e estudiosos a enxergarem quais são os elementos percebidos como precários no trabalho.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### *Trabalho on demand e gig economy: aspectos introdutórios*

Comumente se credita a existência dos empregos *on-demand* ou *gig* como um fenômeno que surge como resposta às recessões econômicas que provocaram pressões sociais por causa do desemprego e subemprego em massa, além de políticas de austeridade fiscal. Todavia, não se deve condicionar a insegurança social como sendo motivada exclusivamente pela recessão, pois essa insegurança nasce de um sistema mais complexo e profundo. A exemplo da sistemática da liberalização das relações comerciais internacionais que, junto a circulação de capital financeiro em nível global, estimulou a globalização dos mercados de trabalho a partir da prática de *offshoring* de fábricas para países com baixos custos trabalhistas (VAN DROORN, 2017).

Essa internacionalização da produção e do capital fizeram pressão para que salários e direitos trabalhistas fossem enfraquecidos em toda a cena global. Agências de trabalhos temporários surgiram desempenhando papel fundamental na expansão de estruturas capazes de segmentar o trabalho nas diversas organizações que se instalavam além das fronteiras de seus países de origem, tanto na indústria como no setor de serviços. O contrato social do emprego passou a ser reescrito com foco na redução das despesas com relação ao emprego assalariado (PECK; THEODORE, 2012).

Com base nesse contexto, que tem sido persistente ao longo das décadas, dá-se a busca pela flexibilização das normas trabalhistas com o surgimento da economia *gig*. A partir dela surgem os serviços que atuam segundo o uso da mão de obra sob demanda, ou mão de obra uberizada (PIRES, 2021). Essa mão de obra surge também da evolução das tecnologias da comunicação e do advento das plataformas digitais transnacionais nas últimas décadas, permitindo que uma variedade de tarefas e processos organizacionais pudessem ser mediados digitalmente, a distância (GRAHAM; ANWAR, 2018; ANWAR; GRAHAM, 2020); a exemplo das atividades de empresas como: Uber, Rappi, Cabify, Ifood, dentre outras.

Empresas como a Uber e o Ifood, por exemplo, partem da legalidade de sua atuação para a subjetivação dos interessados – quais sejam: governos, motoristas e clientes – empregando estratégia de marketing na busca de convencer os trabalhadores de que eles serão seus próprios chefes, de modo a atraírem motoristas e entregadores que aceitem trabalhar nas condições postas por estas empresas, ficando presos às plataformas sem o apoio do Estado ou dos sindicatos (KAYE-ESSIEN, 2019).

No caso dos trabalhadores, a atração desses se dá pelo fato de a economia *gig* se demonstrar flexível, apresentar características de maior autonomia para o indivíduo e permitir facilidade de entrada na ocupação. As barreiras para novos trabalhadores entrantes são baixas, o que torna o acesso fácil (DUGGAN *et al.*, 2021). Diante disso, há a promoção por parte das plataformas de que elas possibilitam o desenvolvimento do empreendedorismo, da liberdade e do lucro (AZEVEDO; OLIVEIRA, 2022).

Todavia, é contestável que estes trabalhadores sejam considerados chefes de si mesmos, ou mesmo que sejam vistos como empreendedores. O que se percebe é que os trabalhadores só podem ser considerados funcionários que atuam em condições de trabalhos precários. Por mais que apresentem flexibilidade de tempo, há uma nítida gerência automatizada do seu trabalho por parte das empresas-aplicativos (SCHMIDT, 2017; CASAGRANDE; ZAMORA; OVIEDO, 2021; VACLAVIK; ROCHA-DE-OLIVEIRA; OLTRAMARI, 2021).

O trabalho em plataformas digitais não passa de uma atividade em sistema flexível, um verdadeiro retrocesso aos direitos trabalhistas e à seguridade social relacionada ao trabalho que remontam ao início da Revolução Industrial (SCHMIDT, 2017). Pois, as plataformas têm sido utilizadas como forma de contornar regulamentações trabalhistas que oficializam os contratos de trabalho assalariado. O *modus operandi* da atuação se baseia em um modelo informal de contratação que desregulamenta as leis que primam pelo assalariamento (ALOISI, 2016).

### *Trabalho flexível na era do algoritmo*

As formas de ocupações encontradas na economia *gig*, ou no trabalho sob demanda, são ambíguas (HEALY; NICHOLSON; PEKAREK, 2017) e, em função disso, preocupam os críticos como Antunes (2018, 2020), Abílio (2019, 2020), Fleming (2017), Schmidt (2017) dentre outros. As tecnologias das plataformas escondem métodos de exploração do trabalhador, algo próximo do taylorismo, mas sem as redes tradicionais de segurança que são comuns nos empregos assalariados (HEALY; NICHOLSON; PEKAREK, 2017).

As plataformas parcializam as tarefas ao tempo em que substituem alguns aspectos da organização do trabalho, como é o caso da gestão da mão de obra que é vendida para empresas e outros atores por custos baixos (ROSENFELDE; MOSSI, 2020). Com isso, os aplicativos mantêm o processo de centralização de capital, que é uma das características do capitalismo (OLIVEIRA; CARELLI; GRILLO, 2020).

Na ponta do processo, os trabalhadores estão vivenciando uma era de responsabilização radical do trabalho, visto que com a adoção desse trabalho sob demanda a partir da intermediação das plataformas o indivíduo passa a ser inteiramente responsável por seu destino econômico e social (ROSENFELD, 2015; FLEMING, 2017). Na prática, as plataformas digitais prosseguem reproduzindo o modelo capitalista de criação, apropriação e reprodução da desigualdade (OLIVEIRA; CARELLI; GRILLO, 2020).

No entanto, atuando nas plataformas, são os trabalhadores que assumem as responsabilidades por todos os custos e benefícios associados à produção e reprodução do trabalho (FLEMING, 2017). Isso ocorre em função de os trabalhadores se tornarem os responsáveis pelas ferramentas, investimentos e instrumentos de trabalho (CASAGRANDE; ZAMORA; OVIEDO, 2021).

A divisão das tarefas promove uma fragmentação dos trabalhadores, de modo que a luta se torna individualizada e invisível dentro da negociação de venda da sua força de trabalho. A venda ocorre a partir do gerenciamento algorítmico das plataformas digitais, os trabalhadores são tratados e direcionados ao trabalho por um sistema automático que os vê como uma multidão – comumente também chamados de nuvem –, e é esse processo que individualiza suas atividades em microtarefas (SCHMIDT, 2017; SUNDARARAJAN, 2019; GRUSZKA; BÖHM, 2020; GLAVIN; BIERMAN; SCHIEMAN, 2021; VACLAVIK; ROCHA-DE-OLIVEIRA; OLTRAMARI, 2021).

São os algoritmos que também sugerem uma intensificação das sensações de autonomia no trabalho (GROHMANN, 2020a), já que automatizam o gerenciamento e a subordinação dos trabalhadores (ABÍLIO, 2020). Toda essa estrutura faz surgir uma espécie de taylorismo 4.0, pois a produtividade é fomentada a partir da fragmentação da mão de obra com acesso apenas

a microtarefas em uma linha de produção virtual ou local. São empregos supertemporários, mas com características de uma relação de emprego formal (ALOISI, 2016).

Os sistemas algorítmicos são usados para garantir que as plataformas digitais intermedeiem os trabalhadores e suas ações de modo expansivo e eficiente. Ao mesmo tempo, estes sistemas auxiliam o controle supervisionado das pessoas. Há uma programação de *design* de regras e rotinas que são devidamente codificadas de modo a instruir cada tarefa a ser executada. Os trabalhadores, portanto, estão intensivamente sob controle algorítmico das plataformas que podem: alocar tarefas, monitorar processos e avaliar respostas (RANI; FURRER, 2020).

Dessa maneira, as pessoas que trabalham por aplicativos têm oferta de trabalho e demanda por seus serviços em horários de trabalhos flexíveis, mas as empresas usam das tecnologias inseridas nas plataformas digitais para efetivamente intervirem nas definições dos padrões mínimos de serviços, na qualidade do serviço e na seleção e gestão dos trabalhadores (DE STEFANO, 2016).

À vista disso, há uma real disparidade de poder entre as plataformas e os trabalhadores, pois a gestão por algoritmos facilita informações assimétricas na relação de trabalho existente, de modo que controla a oferta de trabalho, direciona os trabalhadores com base em incentivos variáveis – financeiros ou não – e remove os trabalhadores das plataformas com base em seus critérios internos programados (DUGGAN *et al.*, 2020).

Essa tática garante que as empresas intermediadoras de serviços sob demanda tenham poder no mercado, uma vez que podem se utilizar da operacionalização de assimetrias calculativas capazes de atuar na precificação dinâmica dos serviços prestados com implícito desejo de maximizar seus lucros, além de, também, utilizarem-se de assimetrias informativas que privilegiem suas decisões em detrimento do trabalhador (CACHON; DANIELS; LOBEL, 2017; SUNDARARAJAN, 2018; SHAPIRO, 2020).

Os algoritmos podem ser programados para tomarem decisões com base em inteligência artificial, de modo que a interação humana entre trabalhadores e gestores das plataformas se torna baixa ou inexistente. A programação permite que as plataformas tomem as mais diversas decisões possíveis, desde conceder ou negar acesso à plataforma, ofertar mais ou menos trabalho, até fazer ajustes de pagamentos dinâmicos por demanda (MEIJERINK *et al.*, 2021).

Essa autonomização dos algoritmos por parte das organizações-plataformas faz com que os aplicativos digitais sejam percebidos como um ambiente de afastamento da ideia de que o trabalho no mundo digital não constitui uma relação contratual de trabalho. No entanto, esta é uma visão fictícia, pois os indivíduos envolvidos não são simplesmente usuários (GANDINI, 2018; SHIBATA, 2019). Na prática, são pessoas que estão atuando diretamente na condição de trabalhadores reais que são pagos e, então, têm uma relação capital-trabalho mediada por uma plataforma. Há um envolvimento plataforma-trabalhador que se transforma em uma relação de produção e reprodução do capital (GANDINI, 2018; WILLIAMS; MCDONALD; MAYES, 2021).

O que se pode concluir é que o capital detentor das plataformas encontrou nos algoritmos uma nova forma de fazer gestão dos recursos humanos de modo invisível, ditando as regras para que os trabalhadores atuem, fazendo a vigilância sob o trabalho prestado, controlando virtualmente os objetivos postos pelas empresas (ROSENBLAT; STARK, 2016; KELLOGG; VALENTINE; CHRISTIN, 2020; WALDKIRCH *et al.*, 2021).

### *Elementos da precarização do trabalho no universo das plataformas*

Para destacar elementos da precarização existentes nas plataformas, é necessário fazer um exercício de contraposição ao discurso empresarial encontrado em sua defesa. Isso quer dizer que a ideia de novos negócios ou novas formas de organização deve ser esquecida aqui,

pois essa é a narrativa do capital, e ela é um elemento central para a cristalização da sua atuação. Este discurso mascara e nega efetivamente o que ocorre por trás dos fatos (FILGUEIRAS; ANTUNES, 2020).

O que ocorre, sobremaneira, é a atitude das plataformas em construir um novo tempo de controle e gerenciamento organizado do trabalho, agora associado a um processo informatizado dentro das plataformas, que institui a uberização do trabalho como fim (ABÍLIO, 2019, 2020). Essa realidade pressiona o mundo do trabalho e vem atuando para a consolidação da era dos trabalhadores desprovidos de direitos e garantias, mas que ainda faz o trabalhador ser encontrado subordinado às organizações, controlado centralmente e permanecer disponível para o capital gerar mais valor (ABÍLIO, 2019, 2021).

Isso ocorre com função de o capital desenvolver, dentre outras estratégias, a capacidade de fazer circular uma gramática própria que cristaliza os sentidos do empreendedorismo e da flexibilidade, fato que contribui para a reprodução do capital. Contudo, ressalta-se que o discurso do capital tem um sentido que não se consolida na prática (GROHMANN, 2020b).

As plataformas atuam controlando os trabalhadores em toda a dimensão da reprodução do trabalho. Para isso, elas se utilizam do papel organizador da comunicação em todo o processo (GROHMANN, 2021). Em outras palavras, ao desenvolver um modelo de contratação que garante a permanência da subordinação, as plataformas se mantêm com o discurso de liberdade e autonomia para promover a informalidade no âmbito das contratações de trabalho, e assim atraem pessoas ao trabalho gerenciado por aplicativos digitais.

Ao propagar a ideia de autonomia e flexibilidade, as plataformas se utilizam de elementos que generalizam a informalidade do trabalhador e, com isso, passam a atuar controlando um contingente gigante de trabalhadores informais. São pessoas que trabalharão destituídas das formas estáveis de trabalho que já estão previstas nas regras estabelecidas no cenário legal do mercado de trabalho (ABÍLIO, 2020; ABÍLIO; AMORIM; GROHMANN, 2021).

Todavia, o que elas não contam é que diante desse contexto, os trabalhadores estarão impotentes para lutar, pois a força de trabalho estará fragmentada (GLAVIN; BIERMAN; SCHIEMAN, 2021), visto que o vocabulário da luta de classe vai sendo atenuado (GROHMANN, 2021), ao tempo em que os trabalhadores assumem o risco, os investimentos pelo trabalho (VAN DOORN, 2017) e as condições pelo trabalho (BIEBER; MOGGIA, 2020).

## METODOLOGIA

Esta pesquisa segue os princípios da abordagem qualitativa, que tem a capacidade de representar diferentes visões e perspectivas dos participantes do estudo, capturando suas percepções e representações, os valores, pressupostos e significados de fatos relevantes da vida real das pessoas (YIN, 2016).

Os dados qualitativos são significativos e apresentam diversidade, não se preocupando propriamente com contagem ou medidas, mas com a forma da comunicação humana – seja escrita, auditiva ou visual. São dados coletados por via do comportamento, do simbolismo ou artefatos culturais, sejam entrevistas individuais ou grupais, observação participante, páginas na internet, gravações de vídeo, livros, revistas, dentre outros (GIBBS, 2009).

Para tanto, utilizou-se como método a netnografia, que é uma adaptação da pesquisa etnográfica com base em ambientes digitais e da comunicação mediada por computador (CORRÊA; ROZADOS, 2017).

Seguindo as orientações de Oliveira (2007) quanto ao espaço e tempo para uma pesquisa de abordagem qualitativa – e por se tratar de um trabalho netnográfico –, definiu-se como espaço de pesquisa os grupos virtuais de entregadores no *Facebook*, que foram acompanhados

entre os dias 10 e 25 de setembro. Ao todo foram analisadas 305 postagens de participantes nos grupos.

Para uma abordagem descritiva, os grupos virtuais que agregam entregadores são o limite do espaço para esta pesquisa, pois, como destaca Kozinets (2014), em uma netnografia, a fronteira do espaço comunitário pode ser a rede social como um todo, mas também pode ser entendida como o lugar virtual onde a comunidade definiu a si própria. Para o autor, a vantagem do método netnográfico é o fato de ele ser uma técnica naturalista, onde informações públicas disponíveis nos grupos são coletadas, de modo que o pesquisador – sem chamar atenção dos participantes dos grupos – tem um ambiente para coletar dados sobre conhecimentos, comportamentos e informações que fluem naturalmente.

Segundo Kozinets (2002), a escolha dos grupos deve seguir alguns critérios que são: os grupos (1) relatam as questões de pesquisa; (2) precisam ter mais tráfego de postagens que abordem assuntos dentro do contexto que se quer estudar; (3) que apresentem dados detalhados ou descritivamente ricos; e (4) ofereça mais interações sociais. Seguindo as orientações do autor, o quadro 01 traz os nomes dos grupos selecionados que atenderam aos critérios, quantidade de participantes encontrados em cada página e tempo de existência.

Quadro 01 – Grupos acompanhados no facebook

Nome do grupo	Quantidade de participantes	Tempo de existência	Média de postagens mensal
Uber Eats Entregadores Brasil	11.184	17 meses	216
Ifood Entregadores Brasil	24.577	6 meses e 2 semanas	560
Ifood Entregador São Paulo	4.763	3 meses e 3 semanas	144

Fonte: elaborado pelos autores (2021).

Estes grupos funcionam como comunidades, seguindo as definições de Kozinets (2014), pois neles os entregadores compartilham suas experiências, interagem socialmente entre si, criam laços sociais em um formato, localização ou espaço interacional comum mediado pelo computador. Inserido nesses grupos o netnógrafo coleta os dados a partir do seu esforço para compreender as pessoas representadas nas interações a partir do contexto comunal e cultural virtualmente presente.

A análise dos dados foi elaborada com base na técnica da análise de conteúdo. Para Bardin (2016), a análise de conteúdo é um método empírico rico, na forma de um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que propicia descobertas a partir de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo presente nas mensagens; sejam indicadores quantitativos ou não. Para a autora, a análise de conteúdo é útil para o tratamento da informação por permitir inferências de conhecimentos contidos na produção e recepção das mensagens, mas não necessariamente se limita ao conteúdo, sendo possível também ser uma análise dos significados ou dos significantes.

Segundo Bardin (2016), a análise de conteúdo apresenta etapas para sua devida organização, que são (1) organização da análise, que é a fase de organização propriamente dita, onde o pesquisador sistematiza as ideias iniciais de maneira a conduzir um esquema que norteie o plano de análise; (2) a codificação, que é a transformação dos dados encontrados nos materiais textuais em unidades de análise, e serão usadas para atingir uma representação do conteúdo e auxiliar o pesquisador a esclarecer quanto à descrição pertinente ao conteúdo estudado; (3) categorização, que é a classificação de elementos específicos em um conjunto categórico por diferenciação com base em critérios pré-definidos; e (4) inferência, que pode ser entendida como a indução para se investigar as causas a partir das referências nos textos analisados.

Por fim, os autores seguiram duas recomendações de Kozinets (2002) para garantir que o trabalho netnográfico não expusesse os entregadores, de modo que: (1) os pesquisadores

divulgaram a sua presença nos grupos, (2) os nomes e imagens dos perfis dos entregadores foram excluídos para garantir o anonimato.

## ANÁLISE DOS DADOS

### *Gerenciamento e controle subordinados dos trabalhadores*

Em um primeiro momento, buscou-se analisar os dados presentes nos mais de 300 *posts* presentes nas comunidades virtuais, no período avaliado, na intenção de evidenciar elementos que contemplem as categorias elaboradas *a priori*. A primeira categoria é aquela que busca evidenciar o gerenciamento das plataformas no que concerne ao fato de os aplicativos manterem a subordinação e o controle dos trabalhadores. O quadro 02 apresenta a categoria elaborada e o conceito que sustenta sua elaboração.

Quadro 02 – Categoria gerenciamento e controle

<b>Autores</b>	<b>Elementos</b>	<b>Categoria</b>	<b>Conceito</b>
Abílio (2019, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subordinação ao aplicativo</li> <li>• Controle e gerenciamento por parte da empresa</li> <li>• Autogerentes subordinados</li> <li>• Controle e gerenciamento do trabalho</li> </ul>	Gerenciamento e Controle subordinado	As pessoas que trabalham a partir da mediação dos aplicativos, na prática, são trabalhadores gerenciados de cima para baixo, como ocorre em organizações tradicionais (ABÍLIO, 2019). Isso implica dizer que embora os aplicativos propaguem a ideia de liberdade e autonomia (GROHMANN, 2020a), eles atuam de modo a gerenciar a atividade dos trabalhadores, limitando a flexibilidade a poucos elementos do trabalho (GERBER, 2020).
Gerber (2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitação das ações e tarefas do trabalho imposta pela empresa</li> <li>• Trabalho padronizado imposto pela empresa</li> </ul>		
Glavin, Bierman e Schieman (2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controle algorítmico</li> </ul>		
Van Doorn (2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subordinação</li> <li>• Gerenciamento por parte da empresa</li> </ul>		
Waldkirch, Bucher, Schou e Grünwald, (2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilância algorítmica</li> <li>• Controle virtual</li> <li>• Imposição de objetivos com controle</li> </ul>		
Fleming (2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microgerenciamento subordinado</li> <li>• Monitoração</li> <li>• Supervisionamento</li> <li>• Autoritarismo</li> </ul>		
Fleming, Rhodes e Yu (2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controle da empresa sob o trabalhador</li> <li>• Opressão</li> <li>• Sistema punitivo</li> </ul>		

Fonte: elaborado pelos autores (2021).

A análise dos dados demonstra que os trabalhadores que atuam intermediados pelos aplicativos digitais de *delivery* – tais como ifood, Uber e 99food, para citar apenas estes – não atuam com plena flexibilidade, liberdade e autonomia empreendedora como prometido pelos aplicativos.

O quadro 03 apresenta uma seleção com os relatos dos trabalhadores sobre como percebem, sentem ou deduzem o que pode estar acontecendo no dia a dia do seu trabalho. São relatos que evidenciam a falta de autonomia e flexibilidade.

Quadro 03 – Dados extraídos de relatos dos trabalhadores

CATEGORIA	RELATOS DOS ENTREGADORES
Gerenciamento e Controle subordinado	<b>RJR.</b> Até agora 2, a Uber aumentou a taxa de entrega para o cliente
	<b>AS.</b> vdd, só pros clientes!!!! Pq pra os entregadores di bike continua 5 reais 12 km
	<b>LS.</b> Sou de Maceió fiz 2 entrega as taxas de entregar ainda continua a 3:75 não teve aumento
	<b>MAA.</b> SP 4 mas tocou muitas impossíveis de fazer (sic)
	<b>JASC.</b> Toca muito mais fiz 2 so nao pego as ruins BH minas
	<b>AMS.</b> Estou a semana toda sem fazer nada... Sou de SP
	<b>JX.</b> O meu ta com 2 semanas que nao toca! Obs. Sou DIAMANTE
	<b>TDA.</b> o meu faz uma semana que não toca nada, sou diamante também. Não sei mais o que fazer
	<b>OO.</b> Sim mais não tá vindo nada não toca nada
	<b>DRF.</b> o meu parou pq fiquei duas semanas sem rodar
	<b>AL.</b> tem q esquentar de novo a conta, tbm to na msm
	<b>MJC.</b> A minha estava bombando tbm agora ficou desse jeito, fiquei mais de mes parado por causa de um acidente trabalhando pra própria uber
	<b>JD.</b> A minha tá a mesma coisa fiquei um mês sem trabalhar e não toca nada (sic)
	<b>LAR.</b> Minha conta e bike..diamante e nao toca mais desde sexta feira
	<b>FR.</b> Bom dia tive a conta da Uber cancelada por tem muitos cancelamento por valores baixo ( muita sacanagem
	<b>BS.</b> A minha também cancelo de tanto cancelar kk
<b>RP.</b> Você precisa pensar uma coisa, se um cliente colocar que tu não entregou o pedido, você pode ser bloqueado e ficar sem emprego e nem app	

Fonte: dados da pesquisa (2021).

Os relatos mostram que os trabalhadores não têm a autonomia que se espera de profissionais liberais ou autônomos. Ao analisar as falas, percebe-se que o cotidiano do trabalho está sendo gerenciado pela empresa. O trabalhador identificado por ‘RJR’, para manter o anonimato dos indivíduos, cita que “(...) a Uber aumentou a taxa de entrega para o cliente”, enquanto ‘RP’ fala que “(...) você pode ser bloqueado e ficar sem emprego e nem app”. Ambos os aspectos relatados corroboram com Abílio (2019, 2020), Fleming (2017), Van Droorn (2017) e Waldkirch, Bucher, Schou e Grünwald, (2021), pois esses autores deixam claro que os aplicativos atuam subordinando os trabalhadores, a partir de controles e gerenciamento de aspectos do trabalho.

Além disso, a subordinação pode ser destacada por outra forma de controle que é a punição, opressão e o autoritarismo, que foram reconhecidos por Fleming (2017) e Fleming, Rhodes e Yu (2019). Aqui, com base na coleta de dados, evidenciamos a ocorrência nessa perspectiva, pois os relatos de ‘DRF’, ‘AL’, ‘MJC’, e ‘JD’ deixam claro que, por terem se afastado alguns dias do trabalho, têm percebido que seus aplicativos não tocam mais como antes. Portanto, evidencia-se que o sistema punitivo, a opressão (FLEMING; RHODES; YU, 2019) e o autoritarismo no modelo de supervisionamento do trabalho (FLEMING, 2017) são aspectos da subordinação utilizados pelos aplicativos para o controle dos trabalhadores.

Ainda, os dados coletados demonstram que o controle se dá no processo de limitação no que tange à autonomia, pois relatos de ‘RJR’, ‘LS’ e JASC deixam claro que só tiveram acesso a dois trabalhos, enquanto ‘MAA’ diz que houve acionamento para quatro, mas que não aceitou nenhum por terem características ruins em sua percepção. Esses dados corroboram com a afirmação de Gerber (2020), pois esse autor destaca que a subordinação se dá também no campo das limitações das ações e tarefas do trabalho, pois a empresa é quem determina dentro de um padrão.

Os trabalhadores podem não perceber nitidamente o controle, já que é preciso lembrar que todo ele é feito de modo virtual, com base nas plataformas e algoritmo, que são programados pelos detentores do capital com a finalidade de limitar ações (WALDKIRCH *et*

al., 2021; GLAVIN; BIERMAN; SCHIEMAN, 2021).

### *Insegurança contratual e promoção da informalidade*

No segundo momento, buscou-se destacar elementos relacionados ao contrato de trabalho, pois é sabido que uma das funções dos aplicativos é a mediação da mão de obra no mercado. Dessa forma, a segunda categoria criada *a priori* visou categorizar os dados que trouxessem relatos que evidenciassem as condições contratuais e aspectos relacionados aos contratos de trabalho, tais como: pagamentos, horário de trabalho e benefícios sociais do trabalho. Quadro 04 traz a segunda categoria elaborada para análise e seu conceito de sustentação.

Quadro 04 – Categoria: contratos, pagamentos e benefícios

<b>Autores</b>	<b>Elementos</b>	<b>Categoria</b>	<b>Conceito</b>
Bieber e Moggia (2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de curto prazo</li> <li>• Remuneração flexível</li> <li>• Programação flexível</li> <li>• Cobertura de seguro reduzida</li> </ul>	Contratos, pagamentos e benefícios	Com a ideia de mediar mão de obra no mercado, os aplicativos não assumem contrato de trabalho aos modos das regras presentes nos regimentos legais (ABÍLIO, 2020). O trabalho se torna flexível (VAN DROORN, 2017) ao ponto de o contrato ser de curto prazo, pois só considera o tempo do serviço em si (BIEBER; MOGGIA, 2020). Com estes aspectos, o assalariamento acompanha o tempo do serviço e por isso há baixos pagamentos pelo serviço (FLEMING, RHODES E YU, 2019).
Glavin, Bierman e Schieman (2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erosão do contrato social entre organizações e trabalhadores</li> </ul>		
Van Doorn (2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalho flexível</li> </ul>		
Abílio (2019, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baixa remuneração</li> <li>• Informalização do trabalho</li> </ul>		
Fleming, Rhodes e Yu (2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baixos pagamentos pelo serviço prestado</li> <li>• Aumento da pressão sobre a produtividade do trabalhador</li> <li>• Dependência do trabalhador a empresa</li> </ul>		

Fonte: elaborado pelos autores (2021).

A análise dos dados evidencia o caráter informal da situação dos trabalhadores nas plataformas. Além disso, é possível perceber uma variação quanto ao tempo de trabalho e remuneração recebida. O quadro 05 apresenta os relatos dos trabalhadores de aplicativos analisados, formando a base de dados para análise.

Quadro 05 – Dados extraídos dos relatos dos trabalhadores

<b>CATEGORIA</b>	<b>RELATOS DOS ENTREGADORES</b>
Contratos, pagamentos e benefícios	<b>JC.</b> Peguei uma corrida. na uber 5,40 15km ainda tive q pagar pedagio fui parar la no riacho grande
	<b>WF.</b> Vêi o cara que dependem de aplicativos pra pagar as contas no fim do mês tem que cata essas entrega tudo e mesmo assim creio que não dá ainda
	<b>PS.</b> Depende de quanto vc trampa eu fazia na semana trampando so a janta uns 350 mais ou menos, agora se trampa das 12 às 23 faz o dobro mas muito puxado
	<b>JD.</b> Eu tiro na semana 600 ou 550 ol)
	<b>CGS.</b> Sexta 150 de 18hs há 00:30
	<b>RS.</b> 00h as 2h 2 reais
	<b>WS.</b> Aqui onde eu moro ainda tem tarifa dinâmica o ponto1; 2 1.3 1.5
<b>RP.</b> Vc msm fez a pergunta e a resposta está no seu texto vc tem todos os direitos trabalhistas assegurado , Ifood um dia vc vai fazer uma grana no outro dia não faz nada	

	se ficar 1 ano no Ifood vc tem direito a nada se ficar 2 anos ou mais nessa empresa vc sai daí com seu FGTS seu acerto e seu dacimo terceiro e seguro desemprego Ifood ou qualquer outro app e para quem está desempregado irmão
	<b>GS.</b> Use Ifood como complemento, mas não abra mão da CLT! Não faça essa besteira mano!
	<b>ADJ.</b> Agente se ilude com os aplicativos, não vê que tá gastando gasolina e manutenção, fora os risco. Nois ver o quanto ganha, não ver os gasto.
	<b>CAAA.</b> Fica no clt e bem melhor
	<b>EC.</b> Na nuvem vc vai ter 13°, férias, vale gasolina, refeição, folga remunerada, feriado em casa.....?? Então se der concilia os dois ou da preferência na CLT e faz curso pra subir de cargo

Fonte: dados da pesquisa (2021).

O primeiro destaque que se faz aqui é a programação flexível do trabalho e sua remuneração já destacadas nos achados de Bieber e Moggia (2020), pois o relato de ‘PS’ deixa claro que antes obtinha mais receitas com menos esforço, e agora precisa passar mais tempo trabalhando. Enquanto ‘JD’ diz fazer entre R\$ 550 e R\$ 600 por semana e ‘CGS’ chegou a fazer R\$ 150 trabalhando das 18h às 00h30, mas, por outro lado, o relato de ‘RS’ informa que passou das 0h até às 2h e só conseguiu dois reais.

Essa realidade mostra que os entregadores estão disponíveis para o trabalho, porém são utilizados ao bel prazer da empresa. Concomitante, o tempo de não trabalho não é remunerado, e o trabalhador passa a ser remunerado unicamente pelo tempo efetivo de produção (ABÍLIO; AMORIM; GROHMANN, 2021).

Indo mais adiante, o relato de ‘JC’ deixa claro que aceitou uma corrida “na uber ao valor de 5,40” para percorrer “15km”, porém ainda foi obrigado a “pagar pedágio” durante o percurso da entrega. Tal relato traz à tona uma realidade de baixo pagamento pela empresa, fato que corrobora com as perspectivas encontradas nos trabalhos de Abílio (2019, 2020) e Fleming, Rhodes e Yu (2019).

Ao atuarem nas plataformas, os trabalhadores podem encontrar condições de pagamentos que são insuficientes para atender à sua realidade pessoal. Os relatos de ‘WF’ e ‘GS’ deixam claro isso quando afirmam que: “(...) o cara que dependem de aplicativos pra pagar as contas no fim do mês tem que cata essas entrega tudo e mesmo assim creio que não dá ainda” e quando orientam um usuário novo que “use Ifood como complemento, mas não abra mão da CLT! Não faça essa besteira mano!”, respectivamente.

Esses dois relatos reforçam que os baixos pagamentos pelos serviços prestados (FLEMING; RHODES, YU, 2019) fazem com que os trabalhadores não atendam às suas necessidades financeiras pessoais, causando insegurança até mesmo quanto à perspectiva da troca de uma realidade de trabalho com assalariamento fixo e regido dentro das regras jurídicas vigentes na Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, já que os usuários ‘GS’, ‘CAAA’ e ‘EC’ orientam claramente outras pessoas a não abandonarem a CLT. Além do mais, deixando de atuar sob a CLT, sem assinar um contrato formal, o trabalhador fica unicamente submetido à condição de informalidade (ABÍLIO, 2020).

A informalidade promove com isso a erosão dos contratos sociais entre organizações e trabalhadores, fato que também foi apontado por Glavin, Bierman e Schieman (2021) e Abílio (2019, 2020) em seus estudos.

É possível perceber no conteúdo das mensagens postadas que o trabalho é flexível (VAN DROORN, 2017) do ponto de vista de carga horária, pois os entregadores podem atuar no horário que acharem adequado, sem necessariamente cumprir uma carga horária diária obrigatória. Todavia, por sua própria programação flexível (BIEBER; MODDIA, 2020), a remuneração segue a mesma flexibilidade e se apresenta como baixa (ABÍLIO, 2020, FLEMING; RHODES; YU, 2019; BIEBER; MOGGIA, 2020).

*Condições de trabalho: assenso aos riscos e investimentos, imprevisibilidade futura e exploração do trabalho*

A terceira e última apresentação e apreciação dos dados visou evidenciar elementos relacionados às condições de trabalho, no sentido de: assenso aos riscos e investimentos, imprevisibilidade futura e exploração do trabalho. Dado que os aplicativos não entregam instrumentos de trabalho e também são apenas intermediadores, percebe-se que os trabalhadores têm responsabilidades que empregados com relação de trabalho regidos pela CLT não têm.

Partindo desse pressuposto, o quadro 06 apresenta a categoria condições de trabalho e o conceito elaborado para sua sustentação teórica.

Quadro 06 – Categoria: condições de trabalho e seu conceito

<b>Autores</b>	<b>Elementos</b>	<b>Categoria</b>	<b>Conceito</b>
Van Doorn (2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceitação de riscos e investimentos pelo trabalhador</li> </ul>	Condições de trabalho	Essa categoria se pauta na ideia de que o trabalho por aplicativo impõe ao indivíduo o assentimento quanto aos riscos (VAN DOORN, 2017; FLEMING 2017; BIEBER; MOGGIA, 2020) e investimentos pelo seu trabalho (VAN DOORN, 2017; BIEBER; MOGGIA, 2020). Essa realidade faz com que o poder do trabalho fique nas mãos do capital (HUGHES; SOUTHERN, 2019), já que os trabalhadores fazem os investimentos, assumem os riscos, mas não têm posse do aplicativo. Essa realidade aumenta a exploração da força laboral, com maior quantidade de trabalho por dia (Fleming; Rhodes; Yu, 2019), e imprevisibilidade quanto às condições futuras (BIEBER; MOGGIA, 2020).
Fleming (2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riscos dos investimentos</li> <li>• Insegurança econômica</li> </ul>		
Bieber e Moggia (2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabilidade nas condições do trabalho</li> <li>• Imprevisibilidade nas condições futuras de trabalho</li> <li>• Assentimento quanto aos riscos do trabalho e investimentos</li> <li>• Número flexível de horas de trabalho</li> <li>• Enfraquecimento da coesão social</li> </ul>		
Abílio (2019, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploração do trabalho</li> <li>• Longas jornadas</li> </ul>		
Hughes e Southern (2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poder do trabalho na mão do capital</li> <li>• Aumento dos níveis de precariedade</li> </ul>		
Fleming, Rhodes e Yu (2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploração da força laboral</li> <li>• Horas diárias de trabalho além do convencional</li> </ul>		

Fonte: elaborado pelos autores (2021).

O trabalho sob intermediação de aplicativos tem condições que se assemelham ao de trabalho informal, em detrimento da perspectiva de empreendedorismo. Ele se apresenta como um trabalho sem contrato, sem previsibilidade, em sistema precário de seguridade e impõe a condição de assentimento dos trabalhadores no que concerne aos riscos e investimentos. O quadro 07 apresenta os dados para análise, que são os relatos dos trabalhadores.

Quadro 07 – Dados extraídos dos relatos dos trabalhadores

<b>CATEGORIA</b>	<b>RELATOS DOS ENTREGADORES</b>
Condições de trabalho	<b>MR.</b> Se eu fosse vc não faria isso, as ruas estão perigosas de mais, app é só renda extra.
	<b>MJC.</b> A minha estava bombando tbm agora ficou desse jeito, fiquei mais de mes parado por causa de um acidente trabalhando pra própria uber.
	<b>GR.</b> Boa noite galera, aceitei um pedido aqui mas era em um bairro que está tendo muito assalto aqui na minha cidade! Coloquei para descolar que era área de risco!

	Atendente me disse que ficarei em a conta bloqueada por 30min Alguém sabe se isso zoa o score???
	<b>VLC.</b> No meu caso vou ficar com sequelas despedaçou a cartilagem do joelho e fraturou a tibia
	<b>DFDS.</b> Só pra avisa com a criação dos apps um motoboy ganha hoje metade que ganhava antes só que antes trabalhávamos de segunda a sexta das 8 as 18 (sic)
	<b>RM.</b> Eu trabalhava em comércio, fui demitido 🙏 e fiquei no seguro, mas antes disso fazia só entrega como extra, depois de ser demitido, comecei a correr no ifood em março desse ano, primeiro mês foi fraco, depois, rodando dia inteiro, entre 10 à 12hrs por dia, 11h as 23h, tiro o dobro de onde trabalhava, e estou desde março, só faço entregas no ifood...
	<b>AJ.</b> Invistam o pouco que ganhar pessoal o ifood não vai ser PR sempre não viu
	<b>WW.</b> O cara que leva o IFood como renda fixa pode um dia ter uma grande decepção. (sic)
	<b>KR.</b> O ifood é muito improvisível ,as vezes no dia da um lucro bom e as vezes não, é complicado trocar o certo pelo duvidoso ,vc pode fazer ifood nas suas folgas ,em horário que não está no trabalho, pra um comprimento de renda ,já foi bom o ifood ,hj em dia é mais pra quem não tem nenhuma renda ,porque é melhor pingar do que secar ,vc decide e tem a gasolina também que vc vai gastar ,a manutenção do carro ou da moto ,enfim é complicado

Fonte: dados da pesquisa (2021).

Os primeiros destaques são quanto ao assenso aos riscos. O relato de ‘MR’ deixa claro que trabalhar na rua está perigoso, e o aplicativo deve ser visto só como renda extra, assim como o relato de ‘GR’ que diz: “(...) aceitei um pedido aqui mas era em um bairro que está tendo muito assalto (...)”. Já os relatos de ‘VLC’ e ‘MJC’ são de acidentes de trabalho, ambos afirmam que sofreram. Assim, com estes relatos é possível notar que o trabalho de fato imputa aos trabalhadores o risco, seja na preocupação dos trabalhadores quanto à violência nas localidades onde prestarão o atendimento, ou no que concerne ao acidente de trabalho.

Estes fatos vão de encontro ao que Van Doorn (2017), Fleming (2017) e Bieber e Moggia (2020) destacam em seus estudos. Estes autores deixam claro que os trabalhadores atuantes no trabalho uberizado acabam assumindo os riscos no trabalho, ou pelo trabalho, além dos investimentos, já que podemos considerar que estes últimos têm a ver com o furto ou quebra dos equipamentos e instrumentos de trabalho durante a prestação de serviço.

Outro ponto analisado nos dados é a imprevisibilidade, pois as percepções dos trabalhadores denotam que o futuro é incerto para eles se depender do trabalho em aplicativos. O trabalhador identificado por ‘KR’ deixa claro que o aplicativo que usa é imprevisível por haver dias que lucra e outros que não. O relato de ‘AJ’ é de percepção de que o aplicativo usado não é para sempre e, portanto, indica que os demais trabalhadores invistam seus ganhos. Um terceiro relato, que é do trabalhador ‘WW’, afirma que um dia pode ter decepção se considerar o aplicativo como renda fixa. Esses achados corroboram com Bieber e Moggia (2020), que deixam claro que os aplicativos são imprevisíveis quanto ao futuro das condições de trabalho o que, por outro lado, também causa insegurança econômica na visão de Fleming (2017), pois o poder do trabalho fica exclusivamente na mão do capital que detém a plataforma e faz o gerenciamento do trabalho (ABÍLIO, 2019; HUGHES; SOUTHERN, 2019).

Um terceiro ponto das condições do trabalho que pode ser analisado é a exploração do trabalho. O relato de ‘DFDS’ deixa claro que na sua percepção, depois da criação dos aplicativos, a atividade dos entregadores de moto era mais valorizado, antes ganhavam o dobro e atuavam apenas da segunda-feira à sexta-feira. Enquanto ‘RM’ atualmente trabalha de 10 a 12 horas diariamente. Esses dois relatos evidenciam a exploração da força laboral baseada numa maior carga horária de trabalho, tal como destacada por Fleming, Rhodes e Yu (2019) e Abílio (2019, 2020).

Por fim, as empresas-aplicativos praticam a fragmentação dos trabalhadores, o que causa um enfraquecimento da coesão social (BIEBER; MOGGIA, 2020) dessa categoria. Ao mesmo tempo, o poder no que concerne aos domínios do trabalho permanece na mão do capital e, dessa forma, as pessoas que vivem a partir do trabalho ficam submetidas as relações precárias do vínculo laboral (HUGHES; SOUTHERN, 2019).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo geral a análise das discussões dos trabalhadores atuantes em plataformas digitais quanto às percepções das realidades experienciadas no seu trabalho. Tal objetivo foi plenamente atingido com o auxílio do método netnográfico e da categorização dos dados com base na análise de conteúdo. Para a análise, foram elaboradas três categorias: (i) gerenciamento e controle subordinado; (ii) contratos, pagamentos e benefícios; e (iii) condições de trabalho.

Como as plataformas digitais informam que promovem a liberdade, flexibilidade e autonomia dos trabalhadores (GROHMANN, 2020a), a primeira categoria visou analisar se na percepção dos trabalhadores a atuação a partir dos aplicativos digitais de fato permite a realidade laboral que prometem. Os resultados mostram que o trabalho nas plataformas se configura como controlado pelos aplicativos, que são programados para controlar e gerenciar a atividade dos trabalhadores.

Estas descobertas corroboram com as considerações de Abílio (2019, 2020, 2021), Van Doorn (2017) e Fleming (2017). Dentre os aspectos que demonstram a falta de autonomia dos trabalhadores, está o valor pago pelo trabalho que não é controlado pelos trabalhadores, assim como a possibilidade de ser bloqueado pelo aplicativo sem aviso prévio. Quanto ao bloqueio relatado nos dados da pesquisa, é possível destacar que ele também denota um sistema autoritário de punição que visa oprimir o trabalhador para que ele obedeça ao interesse do capital objetificado nos aplicativos. Essa realidade punitiva, opressora e autoritária encontrada vai de encontro aos achados de Fleming, Rhodes e Yu (2019) e Fleming (2017).

Nesse sentido, é importante destacar que mesmo com a ausência de contratos que formalizem uma relação de trabalho, nada tem impedido que as empresas imponham uma relação de poder (DUGGAN *et al.*, 2020) assimétrica, pois a partir dos aplicativos os trabalhadores podem ser controlados, punidos e bloqueados pela plataforma sem necessário aviso prévio ou transparência quanto à motivação.

Por isso, em um segundo momento, buscou-se a categorização de aspectos inerentes à presença de insegurança contratual e promoção da informalidade na realidade de trabalho. A categoria criada buscou analisar as formas do contrato, pagamentos e benefícios. No âmbito do contrato, a programação do trabalho é flexível, de modo que os trabalhadores podem atuar durante o tempo que achar conveniente, porém evidenciou-se que os pagamentos também acabam sendo afetados, pois seguem a mesma flexibilidade, tal como Bieber e Moggia (2020) já haviam identificado em seu estudo.

Em função da flexibilidade e do modelo de pagamento que ocorre apenas quando da finalização do serviço prestado, os ganhos financeiros são baixos. Para Abílio, Amorim e Grohmann (2021), um fator que promove o baixo pagamento também é a ausência de remuneração por período de não trabalho. Em função disso, os relatos demonstram que alguns entregadores não conseguem atender todas as suas necessidades financeiras pessoais apenas com as atividades de trabalho nos aplicativos. Essa realidade faz com que alguns trabalhadores tenham o comportamento de orientar outros, sobretudo os novatos, a não deixarem de atuar em empregos com contrato de trabalho regidos pela CLT.

Ainda sobre a forma de contrato, identificou-se que é uma realidade de trabalho informal, autônoma no sentido de ausência de contrato, mas sem flexibilidade plena por parte

dos trabalhadores, já que eles estão sob os domínios dos aplicativos. Para Hughes e Southern (2019), essa realidade demonstra que o poder do trabalho permanece exatamente nas mãos do capital.

A terceira categoria visou a análise das condições de trabalho, pois os aplicativos são responsáveis pela intermediação e, para atuarem a partir deles, os trabalhadores precisam aceitar as condições impostas pelo patronato que detém o aplicativo. Neste sentido, percebe-se que há um assentimento dos trabalhadores quanto aos riscos e investimentos no trabalho (VAN DOORN, 2017; FLEMING, 2017; BIEBER; MOGGIA, 2020). Além disso, no discurso dos trabalhadores há uma percepção da ausência de segurança quanto ao futuro. Há imprevisibilidade quanto à permanência da existência dos aplicativos, ou se ainda será sustentável a possibilidade de lucrar a partir do trabalho com base nas plataformas. Essas percepções se juntam aos achados nos trabalhos de Bieber e Moggia (2020) e Fleming (2017).

Por fim, a terceira categoria ainda analisou quanto à exploração do trabalho e, neste ponto, percebe-se que algumas pessoas sentem que atualmente trabalham mais tempo nos aplicativos do que em ocupações anteriores, como relatado pelo trabalhador que chega a passar até 12 horas por dia em serviço. Ao mesmo tempo, os recebimentos financeiros são percebidos como menores.

Com base nos achados, é possível concluir que as percepções dos trabalhadores no que concerne às suas experiências no trabalho são de um trabalho que acontece na informalidade, com assentimento dos riscos e investimentos inerentes à atividade, e que deixa incertezas quanto ao seu futuro, pois seus destinos trabalhistas permanecem ligados às organizações que detêm o capital das plataformas de intermediação da mão de obra.

Dentre as limitações do trabalho estão a ausência de profundidade na discussão por parte dos trabalhadores, a repetição de *posts* para debate de assuntos já debatidos anteriormente, a redundância de comentários e a ausência da participação dos pesquisadores nos debates, pois foram apenas observadores. Como proposições para pesquisas futuras são sugeridos que: (a) novos estudos sejam feitos, com entrevistas em profundidade e elaboração de formulário qualitativo, e também quantitativo para testar hipóteses quanto à percepção de precarização numa amostra, e (b) a participação dos pesquisadores em debates, com a intenção de instigar o aprofundamento das discussões por parte dos trabalhadores.

## AGRADECIMENTO

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

## REFERÊNCIAS

ABÍLIO, L. C. Uberização e juventude periférica: desigualdades, autogerenciamento e novas formas de controle do trabalho. **Novos Estudos CEBRAP**, v. 39, n. 3, p. 579-597, 2020. Disponível em: 10.25091/s01013300202000030008. Acesso: 20 fev. 2021.

ABÍLIO, L. C. Uberização: a informalização e o trabalhador just-in-time. **Trabalho, Educação e Saúde**, 19, EDITORIAL, 2021. Disponível: 10.1590/1981-7746-sol00314. Acesso: 21 fev. 2021.

ABÍLIO, L. C. Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. **Psicoperspectivas**, v. 18, n. 3, p. 41-51, 2019. Disponível em: 10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue3-fulltext-1674. Acesso: 20 fev. 2021.

ABÍLIO, L. C.; AMORIM, H.; GROHMANN, R. Uberização e plataformização do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas. **Sociologias**, v. 23, n. 57, p. 26-56, 2021. Disponível: 10.1590/15174522-116484. Acesso: 15 mar. 2021.

ALOISI, A. Commoditized workers. Case study research on labour law issues arising from a set of 'on-demand/gig economy' platforms. **Comparative Labor Law & Policy Journal**, v. 37, n. 3, p. 653-690, 2016. Disponível: 10.2139/ssrn.2637485. Acesso: 13 mar. 2021.

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

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

ANWAR, M. A.; GRAHAM, M. Between a rock and a hard place: freedom, flexibility, precarity and vulnerability in the gig economy in Africa. **Competition & Change**, v. 25, n. 3, p. 237-258, 2020. Disponível: 10.1177/1024529420914473. Acesso: 23 mar. 2021.

AZEVEDO, I. M.; OLIVEIRA, H. C. Relações de poder e dominação nas plataformas: reflexão crítica sobre a trama da uberização. **Administração de Empresas em Revista**, v. 3, n. 29, p. 40-59, 2022. Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/admrevista/article/view/40>. Acesso em: 20 set. 2022.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BIEBER, F.; MOGGIA, J. Risk shifts in the gig economy: the normative case for an insurance scheme against the effects of precarious work. **Jornal of Political Philosophy**, v. 29, n. 3, p. 281-304, 2020. Disponível em: 10.1111/jopp.12233. Acesso: 23 maio 2021.

CACHON, G. P.; DANIELS, R. L.; LOBEL, R.. The role of surge pricing on a service platform with self-scheduling capacity. **Manufacturing & Service Operations Management**, v. 19, n. 3, p. 368-384, 2017. Disponível: 10.1287/msom.2017.0618. Acesso: 20 fev. 2021.

CASAGRANDE, L.; ZAMORA, M. A. M.; OVIEDO, C. F. T. The uber driver is not an entrepreneur. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 22, n. 2, p. 1-24, 2021. Disponível em: 10.1590/1678-6971/eRAMG210003. Acesso: 10 ago. 2021.

CORRÊA, M. V.; ROZADOS, H. B. F. A netnografia como método de pesquisa em ciência da informação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 22, n. 49, p. 1-18, 2017. Disponível em: 10.5007/1518-2924.2017v22n49p1. Acesso: 20 ago. 2021.

DE STEFANO, V. **The rise of the "just-in-time workforce"**: On-demand work, crowdwork and labour protection in the "gig-economy" (Conditions of Work and Employment Series, No. 71). Geneva, Suíça: ILO, 2016. Disponível em: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_443267.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_443267.pdf). Acesso em: 20 set. 2021.

DUGGAN, J. *et al.* Algorithmic management and app-work in the gig economy: a research agenda for employment relations and HRM. **Human Resource Management Journal**, v. 30, n. 1, p. 114-132, 2020. Disponível em: 10.1111/1748-8583.12258. Acesso: 21 jan 2021.

DUGGAN, J. *et al.* Boundaryless careers and algorithmic constraints in the gig economy. **The International Journal of Human Resource Management**. 2021. Disponível em: 10.1080/09585192.2021.1953565. Acesso em: 20 set. 2021.

- FILGUEIRAS, V.; ANTUNES, R. Digital platforms, uberization of work and regulation on corrent capitalism. **Contracampo – Brazilian Journal of Communication**, v. 39, n. 1, p. 1-16, 2020. Disponível em: 10.22409/contracampo.v39i2.38901. Acesso: 20 set. 2021.
- FLEMING, P. The human capital hoax: work, debt and insecurity in the era of uberization. **Organization Studies**, v. 38, n. 5, p. 691-709, 2017. Disponível em: 10.1177/0170840616686129. Acesso: 19 mar. 2021.
- FLEMING, P.; RHODES, C.; YU, R-H. On why uber has not taken over the world. **Economy and Society**, v. 48, n. 4, p. 488-509, 2019. Disponível em: 10.1080/03085147.2019.1685744. Acesso: 20 jul. 2021.
- GANDINI, A. Labour process theory and the gig economy. **Human Relations**, v. 72, n. 6, p. 1-18, 2019. Disponível em: 10.1177/0018726718790002. Acesso: 10 jun. 2021.
- GERBER, C. Community building on crowdwork platforms: Autonomy and control of online workers?. **Competition & Change**, v. 25, n. 2, p. 190-211, 2020. Disponível em: 10.1177/1024529420914472. Acesso: 13 jul. 2021.
- GIBBS, Graham. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- GLAVIN, P.; BIERMAN, A.; SCHIEMAN, S. Über-Alienated: Powerless and Alone in the Gig Economy. **Work and Occupations**, v. 48, n. 4, p. 399-431, 2021. Disponível em: 10.1177/07308884211024711. Acesso: 26 jun. 2021.
- GRAHAM, M.; ANWAR, M. A. Digital Labour. In: ASH, J.; KITCHIN, R.; LESZCZYNSKI, A. (eds). **Digital geographies**. Londres: Sage, 2018. p. 177-187.
- GROHMANN, R. A comunicação na circulação do capital em contexto de plataformização. **Liinc em Revista**, v. 16, n. 1, e5145, 2020b. Disponível: 10.18617/liinc.v16i1.5145. Acesso: 19 jan. 2021.
- GROHMANN, R. Plataformização do trabalho: entre a dataficação, a financeirização e a racionalidade neoliberal. **Revista Eptic**, v. 22, n. 1, p. 106-122, 2020a. Disponível: <https://seer.ufs.br/index.php/epitic/article/view/12188/10214>. Acesso: 17 mar. 2021.
- GROHMANN, R. Trabalho digital: o papel organizador da comunicação. **Comunicação, mídia e consumo**, v. 18, n. 51, p. 166-185, 2021. Disponível: 10.18568/cmc.v18i51.2279. Acesso: 18 fev. 2021.
- GRUSZKA, K.; BÖHM, M. Out of sight, out of mind? (in)visibility of/in platform-mediated work. **New Media & Society**, 2020. Disponível em: 10.1177/1461444820977209. Acesso em: 20 set. 2021.
- HARVEY, David. **O neoliberalismo: história e implicações**. São Paulo: Edições Loyola, 2008.
- HEALY, J.; NICHOLSON, D.; PEKAREK, A. Should we take the gig economy seriously?. **Labour and Industry: a journal of the social and economic relations of work**, v. 27, n. 3, p. 232-248, 2017. Disponível: 10.1080/10301763.2017.1377048. Acesso: 10 mar. 2021.
- KAYE-ESSIEN, C. W. ‘Uberization’ as neoliberal governmentality: a global south perspective. **Journal of Asian and African Studies**, v. 55, n. 5, p. 716-732, 2019. Disponível em: 10.1177/0021909619894616. Acesso em: 19 maio 2021.
- KELLOGG, K. C.; VALENTINE, M. A.; CHRISTIN, A. Algorithms at work: the new contested terrain of control. **Academy of Management Annals**, v. 14, n. 1, p. 366-410, 2020. Disponível: 10.5465/annals.2018.0174. Acesso: 20 mar. 2021.

KOZINETS, K. V. The field behind the screen: using netnography for marketing research in online communities. **Journal of Marketing Research**, v. 39, n. 1, p. 61-72, 2002. Disponível em: 10.1509/jmkr.39.1.61.18935. Acesso em 10 jan. 2021.

KOZINETS, Robert. V. **Netnografia**: realizando pesquisa etnográfica online. Porto Alegre: Penso, 2014.

MEIJERINK, J. *et al.* Algorithmic human resource management: synthesizing developments and cross-disciplinary insights on digital HRM. **The International Journal of Human Resource Management**, v. 32, n. 12, p. 2545-2562, 2021. Disponível em: 10.1080/09585192.2021.1925326. Acesso em: 20 set. 2021.

OLIVEIRA, M. C. S.; CARELLI, R. L.; GRILLO, S. Conceito e crítica das plataformas digitais de trabalho. **Rev. Direito e Práxis**, v. 11, n. 4, p. 2609-2634, 2020. Disponível em: 10.1590/2179-8966/2020/50080. Acesso em: 20 set. 2022.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis: Vozes, 2007.

PECK, J.; THEODORE, N. Politicizing contingent work: countering neoliberal labor market regularization...from the bottom up?. **South Atlantic Quarterly**, v. 111, n. 4, p. 741-761, 2012. Disponível em: 10.1215/00382876-1724165. Acesso em 20 ago 2021.

PIRES, G. N. Uberization of labor and Marx's Capital. **Revista Katálysis**, v. 24, n. 1, p. 228-234, 2021. Disponível em: 10.1590/1982-0259.2021.e74812. Acesso em: 10 set. 2021.

RANI, U.; FURRER, M. Digital labour platforms and new forms of flexible work in developing countries: algorithmic management of work and workers. **Competition & Change**, v. 24, n. 2, p. 212-236, 2020. Disponível em: 10.1177/1024529420905187. Acesso em: 20 jan. 2021.

ROSENBLAT, A.; STARK, L. Algorithmic labor and information asymmetries: a case study of Uber's drivers. **International Journal of communication**, v. 10, n. 2016, p. 3758-3784, 2016. Disponível em: 10.2139/ssrn.2686227. Acesso em: 13 abr. 2021.

ROSENFELD, C. Autoemprededorismo: forma emergente de inserção social pelo trabalho. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 30, n. 89, p. 115-197, 2015. Disponível em: 10.17666/3089115-128/2015. Acesso em: 20 set. 2022.

ROSENFELD, C.; MOSSI, T. W. Trabalho decente no capitalismo contemporâneo: dignidade e reconhecimento no microtrabalho por plataformas. **Sociedade e Estado**, v. 35, n. 3, p. 741-764, 2020. Disponível em: 10.1590/s0102-6992-202035030004. Acesso em: 19 set. 2022.

SCHMIDT, F. A. **Digital labour markets in the platform economy**: Mapping the political challenges of crowd work and gig work. Friedrich-Ebert-Stiftung, 2017. Disponível em: <https://library.fes.de/pdf-files/wiso/13164.pdf>. Acesso em: 20 set. 2021.

SHAPIRO, A. Dynamic exploits: calculative asymmetries in the on-demand economy. **New Technology, Work and Employment**, v. 35, n. 2, p. 162-177, 2020. Disponível em: 10.1111/ntwe.12160. Acesso em: 10 mar. 2021.

SHIBATA, S. Gig work and the discourse of autonomy: fictitious freedom in japan's digital economy. **New Political Economy**, v. 25, n. 4, p. 535-551, 2019. Disponível em: 10.1080/13563467.2019.1613351. Acesso em: 16 ago. 2021.

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

SUNDARARAJAN, Arun. **Economia compartilhada**: o fim do emprego e a ascensão do capitalismo de multidão. São Paulo: Senac São Paulo, 2019.

VACLAVIK, M. C.; ROCHA-DE-OLIVEIRA, S.; OLTRAMARI, A. P. Proteus looks around: agency, time, and context in a gig economy career analysis. **Braz. Adm. Rev**, v. 18, n. 2, e200098, 2021. Disponível em: 10.1590/1807-7692bar2021200098. Acesso em: 17 jun. 2021.

VAN DOORN, N. Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the ‘on-demand’ economy. **Information, Communication & Society**, v. 20, n. 6, p. 898-914, 2017. Disponível em: 10.1080/1369118X.2017.1294194. Acesso em: 20 jun. 2021.

WALDKIRCH, M.; BUCHER, E.; SCHOU, P. K.; GRÜNWALD, E. Controlled by the algorithm, coached by the crowd – how HRM activities take shape on digital work platforms in the economy. **The International Journal of Human Resource Management**, v. 32, n. 12, p. 2643-2682, 2021. Disponível em: 10.1080/09585192.2021.1914129. Acesso em: 12 ago. 2021.

WILLIAMS, P.; MCDONALD, P.; MAYES, R. Recruitment in the gig economy: attraction and selection on digital platforms. **The International Journal of Human Resource Management**, v. 32, n. 19, p. 4136-4162, 2021. Disponível em: 10.1080/09585192.2020.1867613. Acesso em: 20 set. 2021.

YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016.